

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *SECURITY MOBILE*
BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK MUAMALAT KCP PALOPO**



IAIN PALOPO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Perbankan Syariah (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Oleh,

**ISMIANA BAROKAH
NIM. 15 0402 0074**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**

2019

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *SECURITY MOBILE*
BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK MUAMALAT KCP PALOPO**



IAIN PALOPO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Perbankan Syariah (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Oleh,

Ismiana Barokah
NIM 15 0402 0074

Dibimbing oleh:

1. Zainuddin S, SE., M.Ak.
2. Dr. Takdir, SH., MH

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**

2019

PENGESAHAN SKRIPSI


Skrripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Layanan dan Security Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo"** Yang di tulis oleh **Ismiana Barokah**, dengan **NIM 15.0402.0074** Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, **30 Januari 2019 M** bertepatan dengan **24 Jumadil Awal 1440 H**, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan tim penguji, dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 30 Januari 2019 M
24 Jumadil Awal 1440 H

TIM PENGUJI

- | | | |
|----------------------------------|-------------------|---------|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Dr. Takdir, S.H., M.H. | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Muzayyanah Jabani, ST., M.M | Penguji I | (.....) |
| 4. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag | Penguji II | (.....) |
| 5. Zainuddin S, S.E., M.Ak. | Pembimbing I | (.....) |
| 6. Dr. Takdir, S.H., M.H. | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
NIP.19610208 199403 2 001


Ketua Program Studi
Perbankan Syariah
Zainuddin S, SE., M.AK
NIP.19771018 200604 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ismiana Barokah

NIM : 15.0402.0074

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi ataupun duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

2. Seluruh bagian skripsi ini adalah karya saya sendiri, kutipan yang ada ditunjukkan sumbernya, segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya, bilamana di kemudian hari terbukti saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 21 Januari 2019

Yang membuat pernyataan



Ismiana Barokah

NIM. 15.0402.0074

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه

اجمعين (امابعد)

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah swt. atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “*Pengaruh Kualitas Layanan dan security Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo*” dapat diselesaikan tepat pada waktu dan sesuai dengan harapan.

Salawat dan salam atas junjungan Rasulullah saw. keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman. Nabi yang diutus Allah swt. Sebagai uswatun hasanah bagi seluruh alam semesta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima masukan, bantuan, bimbingan, petunjuk-petunjuk, dan dorongan dari berbagai pihak yang kesemuanya ini sangat membantu penulis dalam rangka menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Terkhusus untuk kedua orang tua tercinta, Ayahanda Kasimun serta Ibunda Kandung saya Turiem, yang telah melahirkan penulis, merawat

dengan penuh kasih sayang, tak kenal putus asa hingga penulis mampu menuntut ilmu hingga saat ini, dan tak lupa pula ucapan yang sama untuk Kakak Tercinta Dedi Pramana Putra, yang selama ini memberikan motivasi serta dukungan baik moril maupun materi. Sungguh penulis sadar tidak mampu untuk membalas semua itu. Hanya doa yang dapat penulis berikan untuk mereka semoga senantiasa berada dalam limpahan kasih sayang Allah awt

2. Rektor IAIN Palopo Dr. Abdul Pirol, M.Ag, Wakil Rektor I, Dr. Rustan S. M.Hum, Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, M.M dan Wakil Rektor III, Dr. Hasbi, M.Ag, yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN PALOPO, dalam hal ini Dr. Hj. Ramlah Makulasse, MM, Wakil Dekan I, Dr. Takdir, SH., MH., Wakil Dekan II, Dr. Rahmawati, M.Ag., Wakil Dekan III, Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.
4. Ketua Prodi Perbankan Syariah, Zainuddin S. SE., M.Ak. dan beserta para dosen, asisten dosen Prodi Perbankan Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Perbankan Syariah.
5. pembimbing I, Zainuddin S. SE., M.Ak. dan pembimbing II, Dr. Takdir, SH., MH. yang senantiasa memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Penguji 1 Muzayyanah Jabbani, ST., M.M dan penguji II, Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag yang telah memberikan pertanyaan serta masukan kepada penulis.
7. Kepala Perpustakaan dan segenap karyawan IAIN Palopo yang telah memberikan peluang untuk mengumpulkan buku-buku dan melayani penulis untuk keperluan studi kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.
8. Pimpinan Cabang Bank Muamalat KCP Palopo, Ibu Fadhilah Abd Gani. yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian dan *costumer service* Bank Muamalat KCP Palopo, kak Mifta Farid. yang menyediakan waktu dan tenaganya kepada penulis selama penelitian berlangsung.
9. Kepada saudara-saudaraku dan seluruh keluarga yang tak sempat penulis sebutkan yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis selama menyusun skripsi.
10. Sahabat penulis (Gunawan, Suci Wijayanti, Nur Jannah) yang selalu ada dalam suka dan duka untuk penulis.
11. Teman-teman Perbankan Syariah, terkhusus bagi teman-teman Perbankan Syariah A angkatan 2015, antara lain, Fatmawati, Nirwana, Yunita Putri, Ekayanti Mutmainah, Isnaini, Irwati Baslan, dan Irdyanti, juga teman-teman yang tidak disebutkan namanya satu persatu yang telah banyak membantu serta bekerja sama selama penulis menuntut ilmu di IAIN Palopo mulai tahun 2015 hingga sekarang.
12. Kepada Dr. Syamsu Sanusi, M.Pd.I dan Dra. Husni yang telah memberikan tempat tinggal yang layak.

13. Kepada teman-teman Kos Al-Mubarakah, Winda Alimah, Irmawati, Ismiatun Khasanah, Nur Intan Fitria, Sulmiati dan Sri Lestianingseh, yang selalu memberikan motivasi, masukan kerja samanya dan bantuan berupa materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang selama ini membantu proses penulisan skripsi

Teriring doa, semoga amal kebaikan serta keikhlasan pengorbanan mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah swt. Dan selalu diberi petunjuk ke jalan yang lurus serta mendapat Ridho-Nya amin.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan sistem ekonomi Islam dan semoga usaha penulis bernilai ibadah disisi Allah swt. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun, penulis menerima dengan hati yang ikhlas. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulis dan bermanfaat bagi yang memerlukan serta dapat bernilai ibadah di sisi-Nya.

Palopo, 21 Januari 2019

Ismiana Barokah

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul : **Pengaruh Kualitas Layanan dan *Security Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo**

Yang dilitulis oleh

Nama : Ismiana Barokah

NIM : 15.0402.0074

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui untuk diujikan pada ujian Munaqasyah.

Demikian untuk proses selanjutnya

Palopo, 21 Januari 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Zainuddin S, SE., M.AK
NIP.19771018 200604 1 001

Dr.Takdir, SH., MH
NIP: 19790724 200312 1 002

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal :Skripsi

Palopo, 21 Januari 2018

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

P a l o p o

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Sesudah melaksanakan bimbingan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Ismiana Barokah

NIM : 15.0402.0074

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi :**Pengaruh Kualitas Layanan dan *Security Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan.

Demikian untuk diproses selanjutnya

Wassalamu'alaiku Wr.Wb

Pembimbing I

Zainuddin S, SE., M.AK
NIP.19771018 200604 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal :Skripsi

Palopo, 21 Januari 2018

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

P a l o p o

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Sesudah melaksanakan bimbingan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Ismiana Barokah

NIM : 15.0402.0074

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi :**Pengaruh Kualitas Layanan dan *Security Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan.

Demikian untuk diproses selanjutnya

Wassalamu'alaiku Wr.Wb

Pembimbing II

Dr.Takdir, SH., MH
NIP.19790724 200312 1 002

PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi berjudul : **Pengaruh Kualitas Layanan dan *Security Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo**

Yang dilitulis oleh

Nama : Ismiana Barokah

NIM : 15.0402.0074

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui untuk diujikan pada ujian Munaqasyah.

Demikian untuk proses selanjutnya

Palopo, 25 Januari 2019

Penguji I,

Penguji II,

Muzayyanah Jabbani, ST., M.M
NIP.19750104 200501 2 003

Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag
NIP: 19740630 200501 1 004

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

PENGESAHAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... I

PRAKATA II

PERSETUJUAN PEMBIMBING..... VI

NOTA DINAS PEMBIMBING..... VII

PERSETUJUAN PENGUJI IX

DAFTAR ISI..... X

DAFTAR TABEL..... XII

DAFTAR GAMBAR..... XIII

PEDOMAN LITERASI..... XIV

DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL XVI

ABSTRAK XVII

BAB 1 PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Rumusan Masalah 5

C. Hipotesis..... 5

D. Definisi Operasional Variabel..... 6

E. Tujuan Penelitian 7

F. Manfaat Penelitian 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA 9

A. Penelitian terdahulu yang Relevan 9

B. Kajian Pustaka..... 16

1. Kualitas Layanan..... 16

2. Dimensi Kualitas Layanan *Mobile Banking* 20

3. Keamanan Jaringan (<i>Networking Security</i>).....	24
4. Kepuasan Nasabah	28
C. Kerangka Pikir	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel	34
D. Sumber Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Instrumen Pengukuran Variabel.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	37
1. Analisis Deskriptif	37
2. Uji Instrumen	38
3. Uji Asumsi Klasik	42
4. Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. HASIL PENELITIAN.....	46
1. Sejarah Singkat Bank Muamalat.....	46
2. Analisis Deskriptif	48
a. Karakteristik Responden	48
b. Deskriptif Variabel Penelitian.....	51
3. Analisis Data	60
a. Uji Instrumen	60
1. Uji validitas	60
2. Uji Reliabilitas	62
b. Uji Asumsi Klasik	63
1. Uji Normalitas.....	63
2. Uji Multikolinearitas	64
3. Uji Heterokedastisitas	65
c. Uji Hipotesis.....	65
1. Uji Regresi Linier Berganda	65
2. Uji T	66
3. Uji F	68
4. Koefisien Determinasi.....	69
B. Pembahasan.....	70
BAB V PENUTUP.....	74
A. Kasimpulan.....	74
B. Saran.....	75
Daftar Pustaka	
Daftar Lampiran	
Daftar Riwayat Hidup	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Definisi Operasional variabel.....	6
2. Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	9
3. Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas.....	39
4. Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas layanan	41
5. Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Security Mobile Banking	41
6. Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan	41
7. Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin.....	49
8. Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	49
9. Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	50
10. Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	61
11. Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	62
12. Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Security Mobile Banking	63
13. Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan	63
14. Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	63
15. Tabel 4.9 Hasil Uji Mutikolinearitas.....	64
16. Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	65
17. Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	65
18. Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	67

19. Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	48
20. Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	69

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka pikir.....	32
2. Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Palopo	47

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah mengalihkan suatu tulisan ke dalam aksara misalnya, dari aksara Arab ke aksara Latin.

Berikut ini adalah surat keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1997 tentang Transliterasi Arab-Latin yang peneliti gunakan dalam penulisan skripsi ini.

1. Konsonan

Daftar huruf bahasa arab dan transliteasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat dibawah ini:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha

د	Dal	D	De
ذ	Ẓ	Ẓ	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭ	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	'Ain	'	Koma terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	EI
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha

ء	Hamzah	‘	Apostof
ي	Ya’	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lebaganya berupa tanda diakritik atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Latin	Keterangan
ا	Fatah	A	<i>á</i>
إ	Kasrah	I	<i>í</i>
و	dammah	U	<i>ú</i>

DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL

<i>Simbol</i>	<i>Keterangan</i>
IAIN	Institit Agama Islam Negri Palopo
SPSS	Statistical Packagen for Sosial Seinse
:	Bagi
×	Kali
-	Kurang
<	Kurang dari
>	Lebih dari
=	Sama dengan
+	Tambah
X	Variabel independen
Y	Variabel dependen
%	Persen
\leq	Tidak lebih dari atau Kurang dari atau sama dengan
\geq	Tidak kurang dari atau lebih dari atau sama dengan
\neq	Tidak sama dengan
H ₀	Hipotesis Nol
H ₁	Hipotesis satu
H ₂	Hipotesis dua
H ₃	Hipotesis tiga

ABSTRAK

Ismiana Barokah, 2019. Pengaruh Kualitas Layanan dan *Security Mobile Banking* terhadap Kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Palopo, Skripsi Program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di bawa bimbingan; Pembimbing 1 Zainuddin S, SE., M.AK. Pembimbing II Dr.Takdir, SH., MH.

Kata kunci: Kualitas Layanan *Mobile Banking*, *Security Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah..

Permasalahan pada penelitian ini adalah nasabah pengguna *mobile banking* Muamalat. Apakah kualitas layanan yang diberikan melalui *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah? Dan apakah *security* yang ada pada *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena keamanannya dari risiko pencurian data?. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan dan *security mobile banking* secara parsial dan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Palopo.

Metode penelitian ini adalah kuantitatif, pengumpulan datanya menggunakan kuesioner skala likert. Populasi penelitian ini adalah nasabah pengguna *mobile banking* yang berjumlah 800 orang. sampel diambil menggunakan rumus slovin dengan hasil 88,88 dibulatkan menjadi 89 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan rumus $Y=a+b_1X_1+b_2X_2+e$

Hasil penulisan menunjukkan bahwa pada uji regresi linier berganda didapatkan nilai koefisien regresi (X1) sebesar 0,206 dan X2 sebesar 0,510 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas layanan dan *security mobile banking*, maka nilai kualitas layanan bertambah sebesar 0,206 dan *security mobile banking* bertambah sebesar 0,510. koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y adalah positif. Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ 4,019 > 1,66 dengan

tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_01 ditolak dan H_{a1} diterima. *Security mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $2,308 > 1,66$ dengan tingkat signifikansi $0,02 < 0,05$ maka H_02 ditolak dan H_{a2} diterima. Kualitas layanan dan *security mobile banking* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ $24,757 > 2,37$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_03 ditolak dan H_{a3} diterima.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi kini sudah menjadi kebutuhan bagi setiap individu baik teknologi informasi maupun teknologi komunikasi. Kemajuan teknologi yang berkembang dengan pesat sangat mempengaruhi naik turunnya minat pasar dalam sektor perbankan. Bahkan dapat dikatakan kemajuan teknologi ini membuat tren mudah sekali lalu dengan mudah juga menghilang.¹ Perkembangan teknologi yang mendukung kemudahan layanan perbankan menimbulkan persaingan antar bank yang semakin ketat, untuk mempertahankan kesetiaan nasabah. Memilih suatu bank juga menjadi masalah yang sulit karena nasabah semakin teliti untuk memilih produk yang memiliki kualitas yang baik. Perbankan juga memanfaatkan perkembangan teknologi untuk menarik nasabah agar menginvestasikan dananya dengan segala kemudahan yang ditawarkan, dengan menggunakan teknologi *internet*.

Perbankan terus meningkatkan kualitas layanan kepada nasabahnya. Kualitas layanan adalah kunci dari kepuasan nasabah, jika bank gagal dalam memenuhi keinginan pelanggan maka pelanggan akan merasa tidak puas. Tetapi

¹Fajar nur'aini DF, *Riset Pemasaran*, (Cet,I: Yogyakarta, Quadrant 2016), h. 4

jika pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Jika pelayanan melebihi keinginan pelanggan, pasti pelanggan akan sangat puas dan senang.² Jika konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh bank, maka konsumen akan menjadi loyal terhadap suatu bank.³

Di era zaman ini hampir seluruh bank telah menggunakan dan mengaplikasikan layanan *mobile banking*. Perkembangan layanan ini dapat menjawab kebutuhan di era modern ini yang hampir seluruh lapisan masyarakat mengerti dalam menggunakan *internet*. *Mobile banking* merupakan terobosan yang menarik karena dapat dilakukan 24 jam dan dapat melakukan transaksi perbankan dimana saja. Selama nasabah dapat mengakses *mobile banking* dengan menggunakan *internet smartphone*.⁴ Perkembangan *mobile banking* di Indonesia sedemikian cepat karena layanan *mobile banking* mampu menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah di era modern saat ini. Faktor kemudahan bertransaksi ini lah yang dapat diperoleh nasabah melalui layanan *mobile banking*. Layanan aplikasi *mobile banking* ini hampir mirip dengan layanan *sms banking*, namun aplikasi *mobile banking* lebih banyak fitur dibandingkan dengan *sms banking*. *Mobile Banking* memberikan manfaat bagi penggunanya baik kepada pihak bank maupun pihak nasabah.

²Aditya Wardhana , *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) terhadap kepuasan Nasabah di Indonesia*, DeReMa Jurnal manajemen, Universitas Telkom. vol.10 no. 4, 2015, h. 273

³Wirdayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*, Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra Riau, Vol.2, no.1 Januari-Juni 2017, h.51

⁴<http://www.marsindonesia.com/newsletter/awarenesspenetrasi-mobile-banking-melonjak-tinggi> akses 5 juni 2018.

Layanan *mobile banking* memang diciptakan agar nasabah dapat lebih mudah melakukan transaksi perbankan. Tetapi nasabah tetap harus berhati-hati karena layanan perbankan ini rentan akan risiko. Di samping adanya kemungkinan risiko yang disebabkan oleh operasional bank maupun kelalaian nasabah, adapun risiko yang sering dialami pada layanan *mobile banking* yaitu *cyber crime*. *Cyber crime* merupakan segala tindakan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung melalui komputer dan jaringan komputer (*internet*) yang melanggar etika, hukum dan wewenang, terkait dengan pemrosesan data dan pengiriman data. *Cyber crime* pada bank-bank di Indonesia beberapa tahun terakhir ini sering menjadi *headline* di berbagai berita perbankan. Menurut perusahaan penyedia *software* keamanan Avast. Avast menemukan ancaman baru dari *Trojan BankBot* di *Google Play* yang menargetkan rincian login bank konsumen.⁵ Saat ini hampir 62% bank di seluruh dunia telah menerapkan *mobile banking* dalam layanannya kepada pelanggan. Tetapi, sejumlah 72% bank yang menerapkan layanan *mobile banking* masih khawatir dengan aspek keamanan dari layanan yang diberikan tersebut.⁶

Memang, Bank Muamalat KCP Palopo belum mengalami kejahatan pada *mobile banking* yang dimilikinya. Tapi tidak ada yang mengetahui sampai kapan produk tersebut akan selalu aman. Ada modus-modus kejahatan yang melekat pada *mobile banking*, seperti mengirimkan *e-mail* atau SMS yang disusun dengan

⁵ <https://inet.detik.com/security/d-3894587/bahaya-trojan-mengintai-aplikasi-mobile-perbankan>, akses 7 november 2018

⁶ Putra wanda, *Model Pengamanan End-to-End pada M-Banking Berbasis Algoritma Kurva Hyper Elliptic*, Jurnal Informatika, Universitas Respati Yogyakarta, vol.7, no.4, oktober 2016, h.245

kata-kata yang meyakinkan, yang mengarahkan korban kepada *URL link* atau *login screen* atau meminta nasabah login dengan cara memasukkan *user ID* dan PIN. Nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* memiliki risiko lebih besar untuk ditipu oleh penjahat *cyber* dan menjadi korban pencurian data melalui *mobile banking*. Islam mengajarkan bahwa jangan mencampur adukkan iman dengan kezaliman. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Quran surah Al-An'aam (6) ayat: 82

الذين آمنوا ولم يلبسوا إيمانهم بظلم أولئك لهم الأمن وهم مهتدون

Terjemahan:

Orang-orang yang beriman dan tidak mencampuradukkan iman mereka dengan kezaliman, mereka itulah yang mendapat keamanan dan mereka itu adalah orang-orang yang mendapat petunjuk.⁷ (Qs.Al-An'aam (6) : 82)

Pentingnya kualitas layanan dan *security mobile banking* dalam mempengaruhi kepuasan nasabah di karenakan adanya keinginan setiap bank agar nasabahnya puas terhadap layanan yang diberikan. Dengan mengetahui kualitas layanan dan *Security Mobile Banking* yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah maka Bank Muamalat KCP Palopo dapat merumuskan strategi yang tepat dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumennya. Salah satu strategi yang tepat untuk mengetahui kemampuan bank dalam memuaskan nasabah adalah dengan mengupayakan sistem umpan-balik yang memungkinkan bank dapat mengetahui langsung dari pelanggan itu sendiri, apakah mereka puas dengan

⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Cv Toha Putra Semarang 1989).

pelayanan-pelayanan bank dan harapan mereka tentang bagaimana seharusnya bank dapat memberikan pelayanan yang memuaskan menurut persepsi nasabah.⁸ Berdasarkan uraian diatas maka penulis ingin melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Layanan dan *Security Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan *mobile banking* yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Palopo?
2. Apakah *Security Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Palopo?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan *security mobile banking* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

C. Hipotesis

H01 : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP palopo.

Ha1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP palopo.

H02 : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan *security mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP palopo.

Ha2 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan *security mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP palopo.

⁸Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Cet,I:Yogyakarta;Graha Ilmu, 2013), h. 179

H03 : Tidak terdapat secara simultan antara kualitas layanan dan *security mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP palopo.

Ha3 : Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas layanan dan *security mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP palopo.

D. Definisi Operasional Variabel

Tabel 1.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Layanan <i>Moble Banking</i> (Zeithaml)	keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.	1. <i>Reliability</i> 2. <i>Empathy</i> 3. <i>Tangible</i> 4. <i>Responsiviness</i> 5. <i>Efficiency</i> 6. kepatutan terhadap syariat Islam (L.ownen)
<i>Security Mobile Banking</i> (Budi Rahardjo)	bagaimana kita dapat mencegah penipuan (Cheating) atau, paling tidak mendeteksi adanya penipuan disebuah sistem yang berbasis informasi,	1. <i>Confidentiality/ privacy</i> 2. <i>Integrity</i> 3. <i>Availability</i> 4. <i>Non- repudation</i>

Kepuasan Nasabah (philip kotler)	dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik	5. <i>Authentication</i>
	Keadaan emosional berupa kegembiraan, kesenangan seseorang dalam menyatakan perbandingan antara kinerja yang diterima dan yang di harapkan	1. Lokasi 2. Pelayanan dan Fasilitas 3. Harga 4. Sesuai kebutuhan 5. Fleksibel.

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Palopo?
2. Untuk mengetahui pengaruh *Security Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Palopo?
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan *security mobile banking* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi akademik

Penelitian ini memberikan manfaat untuk menambah wawasan pengetahuan, pengalaman praktis, di bidang lembaga keuangan syariah khususnya di bank syariah.

2. Bagi keilmuan/pengetahuan

Memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, sehingga dapat memperkuat teori tentang kualitas dan keamanan *mobile banking*. Serta dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh dimensi kualitas layanan dan keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dan juga memberikan kontribusi sebagai bahan referensi untuk penelitian sejenis.

3. Bagi masyarakat umum

Dengan adanya layanan perbankan ini, dapat memudahkan dalam melakukan transaksi serta dapat menghindari anacaman yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab bagi pengguna fasilitas tersebut maka sangat membantu masyarakat luas.

4. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan agar menjadi sarana informasi, serta dapat bermanfaat untuk perkembangan Bank Muamalat maupun lembaga keuangan lainnya teruata dalam meningkatkan kuallitas layanan di Bank Muamalat sehingga dapat menarik nasabah baru juga dapat mempertahankan nasabah lama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan, selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan peneliti ini maka:

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu yang relevan

No	Judul Penelitian	Penulis	Kesimpulan	Perbedaan	Persamaan
1.	Pengaruh Kualitas Layanan BRI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO), TBK Kantor cabang Palangkaraya,	Rahma Novita Sari	Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara simultan pengaruh kualitas layanan berkontribusi secara positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan	Pada model servqual yang digunakan oleh peneliti terdahulu menggunakan 4 variabel dalam model SERVQUAL sedangkan peneliti menggunakan 2 variabel. Variabel kualitas layanan	Model yang digunakan sama-sama menggunakan model SERVQUAL.

	Kalimantan Tengah). ⁹		oleh nilai Fhitung > nilai Ftabel (2,925>2,310) dan tingkat signifikansinya 0,025 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.	menggunakan 6 indikator dalam model SERVQUAL dan variabel <i>security</i> . Selain itu peneliti terdahulu tidak menambahkan indikator kepatutan terhadap syariat Islam yang ditambahkan Othman dan Owen..	
2.	Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking	Andika Febrianta dan Indrawati	Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka penelitian ini dapat	Pada model servqual yang digunakan oleh peneliti terdahulu menggunakan 6	Penelitian terdahulu dan peneliti memiliki kesamaan dalam

⁹Rahma Novita Sari, *Pengaruh Kualitas Layanan BRI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO), TBK Kantor cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah*, e-proceeding of Manageent: vol.2, No.1 April 2015. (<https://libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/2207>).

terhadap kepuasan nasabah Banki BCA di Kota Bandung. ¹⁰		disimpulkan bahwa variabel bebas yang ada di servqual yaitu: reliabillity dan responsiviness tidak berpengaruh signifikan. Dan secara simultan kualitas layanan mobile banking BCA berpengaruh signifikan dengan total konstribusi 93,1%	variabel dalam model SERVQUAL sedangkan peneliti menggunakan 2 variabel. Variabel kualitas layanan menggunakan 6 indikator dalam model SERVQUAL dan variabel <i>security</i> . Selain itu peneliti terdahulu tidak menambahkan indikator kepatutan terhadap syariat Islam yang ditambahkan	meneliti kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.
--	--	---	--	--

¹⁰Andika Febrianta dan Indrawati, Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di kota Bandung,e-proceeding of management: vol.3 december 2016. (file:///C:/Users/user.user-PC/Downloads/Documents/16.04.2056_jurnal_eproc_3.pdf)

				Othman dan owen..	
3.	Pengaruh Kualitas Layanan mobile banking (M- banking) terhadap kepuasan nasabah di indonesia ¹¹	Aditya wardan a	Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan mobile banking mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah bank di indonesia. Dimana besar pengaruhnya sebesar ($0,77^2 \times 100\%$) = 52,29%. Berdasarkan perhitungan nalisis	Pada model servqual yang digunakan oleh peneliti terdahulu menggunakan 4 variabel dalam model SERVQUAL sedangkan peneliti menggunakan 2 variabel. Variabel kualitas layanan menggunakan 6 indikator dalam model SERVQUAL dan variabel <i>security</i> . Selain itu peneliti	Penelitian terdahulu dan peneleti memiliki kesamaan dalam meneliti kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.

¹¹ Aditya Wardhana, Pengaruh Kualitas Layanan mobile banking (M-banking) terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia, DeReMa jurnal Manajemen vol.10 no.2, september 2015, hal.281

			SEM dengan software AMOS bahwa variabel security memiliki korelasi yaang paling besar terhadap variabel kualitas layanan mobile banking.	terdahulu tidak menambahkan indikator kepatutan terhadap syariat Islam yang ditambahkan Othman dan owen..	
4.	Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan <i>Mobile Banking (M-</i>	Syamsu rizal dan munawir	Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan,maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa koefisien (R ²) bernilai 92,2 persen	Pada model servqual yang digunakan oleh peneliti terdahulu menggunakan 5 variabel dalam model SERVQUAL sedangkan	Penelitian terdahuu dan peneleti memiliki kesamaan dalam meneliti kualitas layanan <i>mobile banking</i> terhadap

	<i>Banking)</i> Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh ¹²		menunjukkan bahwa variabel keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan variabel berwujud berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan M-Banking sebesar 92,2 persen dan sisanya 7,8 persen dipengaruhi variabel lainnya diluar model penelitian ini.	peneliti menggunakan 2 variabel. Variabel kualitas layanan menggunakan 6 indikator dalam model SERVQUAL dan variabel <i>security</i> . Selain itu peneliti terdahulu tidak menambahkan indikator kepatutan terhadap syariat Islam yang ditambahkan Othman dan owen..	kepuasan nasabah.
5.	Analisis	Ahmad Syarief	Berdasarkan hasil	Pada model	Model yang

¹²Syamsu rizal dan munawir, *Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Menggunakan Mobile Banking pada bank BCA cabang banda aceh*, Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi, Universitas Syiah Kuala, vol.1, no.2, 2017

<p>pengaruh kualitas peayanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan Daerah AirMinum (PDAM) di kecamatan Bara kota Palopo.¹³</p>	<p>Iskandar dan Nur'aeni</p>	<p>penelitian dan analisis yang telah dilakukan,maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi <i>reliability</i>, <i>assurance</i>, <i>tangible</i>, <i>empathy</i> dan <i>responsiviness</i> berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan konsumen/pelanggan PDAM.</p>	<p>servqual yang digunakan oleh peneliti terdahulu menggunakan 5 variabel dalam model SERVQUAL sedangkan peneliti menggunakan 2 variabel. Variabel kualitas layanan menggunakan 6 indikator dalam model SERVQUAL dan variabel <i>security</i>. Selain itu peneliti terdahulu tidak menambahkan indikator</p>	<p>digunakan sama-sama menggunakan model SERVQUAL.</p>
---	------------------------------	--	--	--

¹³Ahmad Syarief Iskandar dan Nur'aeni, *Analisis pengaruh kualitas peayanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di kecamatan Bara kota Palopo*, Jurnal Ekonomi vol.3, no.1, november 2013.

				kepatutan terhadap syariat Islam yang ditambahkan Othman dan owen..	
--	--	--	--	--	--

B. Kajian Pustaka

1. Kualitas Layanan

a. pengertian kualitas layanan

Kualitas mempunyai pengertian sebagai keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.¹⁴ Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lainnya atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁵ Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau

¹⁴Ind Tigana Prasetyo.S.dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan Nasabah pada Bank Mandiri Semarang*, Jurnal Ilmu Administrasi bisnis, 2015.

¹⁵Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung:Alfabeta. 2010), hal. 211

nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menetapkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.¹⁶

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.¹⁷

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.¹⁸

Dari definisi-definisi di tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Dalam kualitas pelayanan

¹⁶Kasim, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), h. 15.

¹⁷Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jilid I (Jakarta: Erlangga, 2001), h.83

¹⁸Fandy Tjiptono, *Pemasaran Strategik*, (Edisi 3, ANDI: Yogyakarta, 2008)

yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti
5. komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
6. Kenyaman konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Dari definisi di atas memberi indikasi bahwa tiap perusahaan harus mampu berkompetisi menciptakan barang atau jasa sesuai permintaan atau harapan konsumen.

b. Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam QS.Ali-Imran (3) ayat: 159

فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين (١٥٩)

Terjemahan:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.¹⁹ (QS Ali-Imran (3) : 159)

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas di sebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani *service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaianya akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan. Menurut mazhab mainstream dalam Adiwarman Karim menjelaskan perbedaan ekonomi Islam dan konvensional terletak dalam menyelesaikan masalah. Dilema sumber daya yang terbatas versus keinginan yang tak terbatas memaksa manusia untuk melakukan pilihan- pilihan atas keinginannya.

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengembalikannya. Sedangkan dalam ekonomi islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-quran dan Al-Hadits. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses

¹⁹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Cv Toha Putra Semarang 1989), h.103

penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Islam menganjurkan setiap pelaku untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyianyiakan amanat yang menjadi tanggung jawab.

2. Dimensi kualitas Layanan *Mobile Banking*

a. Pengertian *Mobile Banking*

Menurut Krishnan, mobile banking merupakan inovasi yang dibuat dalam tiga teknologi yaitu (*Short Messaging System*), *Browsers* dan aplikasi untuk *software* pada telepon genggam nasabah (smartphone), mobile banking akan memudahkan dalam melakukan transaksi pembayaran, melihat informasi saldo, maupun transfer antar rekening dan bank. *Mobile banking* merupakan penawaran dan kesempatan yang baik untuk bank baik itu menurunkan biaya, jasa transaksi yang mudah, dan menambah nasabah untuk menabung.²⁰

b. Kualitas jasa elektronik

Jasa merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.²¹ Jasa juga merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau

²⁰Andika Febrianta dan Indrawati, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung*, e-proceeding of Management, vol.3, no.3 december 2016 hal. 3

²¹Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis perencanaan, Implementasi dan pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat: 2007), h.83

hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²² Jadi jasa adalah aktivitas yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik. Tapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Secara teoritis, kajian ini diambil dari konsep SERVQUAL (yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dan model e-SERVQUAL atau kualitas layanan *online* (yang meliputi *efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, kompensasi, dan concate*) yang dikemukakan oleh Zeithmal, et al. Secara empirik, pada penelitian-penelitian sebelumnya tentang dimensi-dimensi kualitas layanan *online*, menghasilkan sebagai ragam perumusan. Salah satunya adalah dengan mengadopsi dan menggabungkan dua konsep teoritis tersebut diatas dalam konteks *online*. Menurut kotler dimensi dari kualitas layanan, antara lain:²³

1. *Reability* (kehandalan) yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Berkenaan dengan sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya.
2. *Responsiviness* (ketanggapan), yakni respon atau ketanggapan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
3. *Assurance* (jaminan) didefinisikan sebagai kemampuan dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Hal ini meliputi keterampilan

²²Ratmino dan atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: pustaka pelajar, 2005), h 5

²³Syamsu rizal dan munawir, *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh*, Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi vol.1, no.2, 2017 hal.69

dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

4. *Emphaty* (empati) yakni perhatian secara individu yang memberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami kegiatan dan kebutuhan pelanggannya.
5. *Tangibles* (bukti langsung) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personil, dan bahan komunikasi. Pada aplikasi, tangibles ini diterjemahkan sebagai keberwujudan dari tampilan aplikasi *mobile banking*.

Metode e-SERVQUAL yaitu model kualitas jasa *online* yang paling komprehensif dan integratif, komprehensif dan integratif dikarenakan dimensi yang dikemukakan Zeithaml et al. dalam Andika Febrianta (2016) relevan dan secara menyeluruh memenuhi kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas jasa elektronik. terdapat tujuh dimensi e-SERVQUAL, yaitu efisiensi, *reliabilitas*, *Fulfillment*, privasi, daya tanggap, kompensasi dan kontak.

1. Efisiensi, yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal
2. *Reliabilitas*, yaitu berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi.

3. *Fulfillment*, yaitu mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan
4. Privasi, yaitu berupa jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan bahwa informasi kartu kredit pelanggan terjamin keamanannya.
5. Daya tanggap, yaitu kemampuan pengelola untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk dan menyediakan garansi online.
6. Kompensasi, yaitu pengembalian uang, biaya pengiriman, dan biaya penanganan produk.
7. Kontak, yaitu kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staf layanan pelanggan secara online atau melalui telepon (bukan berkomunikasi dengan mesin)²⁴

Lima dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) dan satu dimensi pada e-SERVQUAL yang dikemukakan Zeithaml yaitu (*Efficiency*, merupakan skala inti layanan online yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang disampaikan. Sementara itu, 6 dimensi lainnya pada e-SERVQUAL yaitu *reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, kompensasi* dan *contact* sudah terwakili dalam dimensi sebelumnya, serta memiliki kesamaan maksud atau aspek yang sama dengan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

²⁴Andika Febrianta dan Indrawati, pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank BCA di kota bandung, e-proceeding of Management: vol.3, no.3 december 2016 hal. 3

Dalam hal perbankan syariah, othman dan own menyimpulkan enam aspek kualitas pelayanan. Lima aspek yang ada di model SERVQUAL, namun mereka menambahkan satu dimensi yaitu kepatutan terhadap syariat islam.²⁵ Kepatutan terhadap syariat islam adalah perusahaan slalu menjalankan perusahaan berdasarkan Al-qur'an dan As-sunnah dalam melayani nasabah yaitu segala transaksi yang digunakan berdasarkan prinsip syariah. Pada perusahaan berbasis syariah aktivitas pelayanan tidak hanya melibatkan dua pihak yaitu pelanggan dan bank, namun hubungan ini di perluas dengan hadirnya Tuhan di lingkungan (alam).²⁶

3. *Networking Security* (Keamanan Jaringan)

a. Keamanan dan ancaman di *mobile banking*

1. *Issue* dengan WAP (*wireless protokol Application*)

Teknologi saat ini telah membuat orang untuk mengakses internet menjadi lebih mudah. pengguna menghubungkan perangkat mobile banking ke WAP dan GPRS untuk memiliki akses ke berbagai layanan perbankan seperti mentransfer uang dari satu akun ke akun lain, melakukan pembayaran untuk pembelian barang. keamanan dan kenyamanan adalah faktor kunci untuk pertumbuhan mobile banking. WAP memungkinkan lebih banyak fungsi internet banking. Telah ada proses enkripsi untuk transmisi data yang aman antara bank dan pelanggan, ketika menggunakan mobile banking di layanan perbankan, proses enkripsi menjadi lemah untuk perlindungan data sensitif antara nasabah bank

²⁵A. Pthman dan L.Ownen., dalam Adzan Noor Bakri, *Spiritual Marketing*, Ed.1,Cet1 yogyakarta: Deepublish, agustus 2016, hal 143

²⁶Adzan Noor Bakri, *Spiritual Marketing*,(Ed.1, Cet.1; Yogyakarta: Deepublish, agustus, 2016), h.139

karena untuk mengamankan data, diperlukan perangkat yang lebih kuat dan kapasitas penyimpanan yang tinggi.

2. Serangan virus di *mobile banking*

Ada berbagai jenis virus komputer yaitu program internet berbahaya dan *TronjanZeus*. *Tronjan* menargetkan pengguna *mobile banking*, Virus *zitmo* telah umum digunakan oleh penyerang untuk melalui *SMS banking*, serta virus *Zeus* umumnya digunakan oleh *hacker* untuk mengakses ke transaksi *mobile* dan mendeteksi nomor sandi.

3. *Speng malware*

Kaspersky menemukan bahwa perkembangan dari *malware* menargetkan perangkat *mobile* yang disebut *speng*. *Malware*, yang menargetkan perangkat *android*, mencari aplikasi *mobile banking* tertentu di telepon, kemudian mengunci ponsel dan meminta uang untuk membukanya. *Speng* masuk kedalam perangkat seluler melalui rekayasa berita sosial menggunakan pesan teks. Ancaman keamanan aplikasi *mobile banking* termasuk *Trojan*, *root kits* dan virus. ada beberapa *malware* yang terkena dampak baik pada aplikasi *mobile banking* termasuk *Zitmo*, *perkel* / *hesperbot*, *wrob*, *bankum*, *zertSecurity*, *droidDream* dan *Keyloggers*. Penjahat *cyber* telah memperbaiki *malware* ini untuk menargetkan perangkat *mobile* untuk akses ke rekening bank dan membuat mereka lebih tangguh terhadap pertahanan keamanan. di bawah ini adalah beberapa *malware*

umum yang memengaruhi aplikasi *mobile banking*. (webroot, 2014; shish et al., 2008) dalam sameer Hayikader (2016).²⁷

1. *Zitmo* - menyerang dan mencuri kode TAN yang diterbitkan oleh bank dalam pesan teks kepada pelanggan.
2. *Perkel/hesperbot – Injeksi JavaScript (JS)* digunakan dalam kasus ini pada PC untuk meminta nomor ponsel dan kemudian mengirimkan *Trojan* menggunakan SMS. Proses *Trojan* sebagai aplikasi keamanan.
3. *Wrob* - berperan sebagai aplikasi *google play* dan menggantikan aplikasi perbankan yang diinstal dengan *trojan clones*. *Bankum* menggantikan versi sah dari aplikasi perbankan dengan aplikasi palsu.
4. *ZertSecurity* - meniru proses login bank.
5. *DroidDream* - menggunakan *rageagains* yang memanfaatkan *android*, mencuri data menginstal aplikasi tambahan, dan menjalankan perintah jarak jauh.
6. *Keyloggers* - berperan sebagai keyboard pihak ketiga yang mengirim *keystroke* dan informasi kontekstual.

b. Prinsip Keamanan informasi

Masalah keamanan merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem informasi. Menurut G.J simons dalam budi Rahardjo (2017), keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*Cheating*) atau, paling tidak mendeteksi adanya penipuan disebuah sistem yang berbasis informasi, dimana

²⁷Sameer Hayikader,dkk, *Issues And Security Measures Of Mobile Banking Apps*, *International Journal Of Scientific And Research Publications*, volume 6, issue 1, january 2016. Hal 37

informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.²⁸ Ketika perusahaan-perusahaan di bidang perbankan menawarkan layanan mobile banking. Keamanan dan kerahasiaan informasi nasabah merupakan hal utama yang harus diperhatikan. Klasifikasi keamanan berdasarkan elemen sistem dibagi menjadi tiga kelompok,²⁹ yaitu:

1. Keamanan jaringan (*network security*): fokus kepada saluran (media) pembawa informasi.
2. Keamanan komputer (*computer security*): fokus kepada keamanan dari komputer termasuk operating system (OS).
3. Keamanan aplikasi (*Application security*): fokus pada aplikasi yang digunakan, termasuk didalamnya adalah database.

Ada beberapa prinsip utama dalam keamanan informasi:

a. *Confidentiality/privacy*

Confidentiality atau kerahasiaan adalah aspek yang biasadi pahami tentang keamanan. Aspek *confidentiality* menyatakan bahwa data hanya dapat diakses atau dilihat oleh orang yang berhak. Jika terkait dengan data pribadi aspek ini juga dikenal dengan istilah *privacy*. Serangan terhadap aspek *confidentiality* dapat berupa penyadapan data (melalui jaringan), memasang *keylogger* untuk menyadap apa-apa yang diketikkan di *keyboard* dan pencurian fisik mesin/*disk* yang digunakan untuk menyimpan data.

b. *Integrity*

²⁸Budi rahardjo, *Keamanan sistem informasi berbasis Internet, bandung* (versi 0.2 PT Insan Indonesia, 2017), h. 2

²⁹Budi rahardjo, *Keamanan sistem informasi berbasis Internet, bandung* (versi 0.2 PT Insan Indonesia, 2017), h. 15-17

Aspek *integrity* mengatakan bahwa data tidak boleh dirubah tanpa ijin dari yang berhak. Serangan aspek integrity dapat dilakukan oleh *man-in-the-middle*, yaitu menangkap data di tengah jalan kemudian mengubahnya dan merusaknya ke tujuan.

c. *Availability*

Ketergantungan kepada sistem yang berbasis teknologi informasi menyebabkan sistem (beserta datanya) harus dapat diakses ketika dibutuhkan. Serangan terhadap aspek *availability* dilakukan dengan tujuan untuk meniadakan layanan atau membuat layanan menjadi sangat lambat sehingga sama dengan tidak berfungsi. Serangannya disebut *Denial of service* (DOS).

d. *Non- repudation*

Aspek *non-repudation* atau nir-sangkal digunakan untuk membuat para pelaku tidak dapat menyangkal telah melakukan sesuatu. aspek ini biasanya kental di dalam di item yang terkait degan transasksi.

e. *Authentication*

Proses *authentication* digunakan untuk membuktikan klaim bahwa seseorang itu adalah benar-benar yang diklaim (bagaimana membuktikan bahwa saya adaah pengguna dengan nama “budi”).

4. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Pentingnya kepuasan nasabah berkaitan dengan persaingan yang makin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan. Khusus alasan yang terakhir, keuntungan, memang tidak selalu ditentukan oleh faktor kepuasan

nasabah, tetapi juga oleh kepercayaan dan kesetiaan nasabah terhadap suatu produk dan perusahaan. Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler ialah: Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.³⁰ Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kualitas layanan tidak sesuai dengan harapan nasabah dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka nasabah tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka nasabah akan merasa puas, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka nasabah akan merasa gembira dan sangat puas.

Sedangkan definisi kepuasan pelanggan yang dirumuskan Richard Oliver ialah kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan³¹.

Dari dua definisi di atas menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu pemenuhan harapan. pelanggan dapat dikatakan puas dengan produk maupun pelayanan yang bank berikan tersebut telah sesuai bahkan melebihi harapan mereka. Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan keseluruhan pengalaman dengan perusahaan. Dengan kata lain, kepuasan nasabah dapat diukur dengan

³⁰Philip Kotler Philip Dan Kevin Lane Keller.*Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas, (Jakarta Indeks, 2007), hal. 177

³¹James Barnes G, *Secrets Of Customer Relationship Managements*. (Yogyakarta: Andi, 2003), hal.64

tingkatannya berdasarkan keseluruhan pengalaman yang dirasakan para nasabah selama menggunakan mobile banking.

Setiap transaksi akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, kepuasan nasabah mempunyai dimensi waktu karena hasil akumulasi. Karena itu, siapa pun yang terlibat dalam urusan keputusan nasabah, ia telah melibatkan diri dalam urusan jangka panjang. Upaya memuaskan nasabah adalah pengalaman panjang yang tidak mengenal batas akhir. Oleh karena itu, suatu perusahaan perlu mengutamakan kepuasan nasabah, karena mempertahankan pelanggan adalah lebih penting dari pada menarik pelanggan. Kunci mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas umumnya lebih lama setia, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada.

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan dan kunci untuk mempertahankan pelanggan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Sedangkan bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas, dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Secara garis besar motivasi seseorang (nasabah) dalam mengambil suatu produk dipengaruhi oleh faktor ekonomis dari produk tersebut, selain itu seseorang (nasabah) juga termotivasi oleh beberapa faktor diantaranya, sebagai berikut:

1. Lokasi atau Akses

Lokasi adalah tempat dimana diperjual belikannya produk cabang Bank dan pusat pengendalian perbankan. Penentuan lokasi atau cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting baik yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan Bank. Kalau Bank Muamalat KCP palopo memiliki lokasi yang strategis dengan akses yang lengkap karena berlokasi di tengah perkotaan dan berada pada zaman yang modern karena banyak hal bisa dibantu dengan internet dan banyak perusahaan-perusahaan di sekitar Bank Muamalat KCP Palopo yang bisa berinvestasi dengan Bank Muamalat KCP Palopo

2. Pelayanan dan Fasilitas

Dalam memberi layanan kepada nasabah yaitu pada umumnya nasabah menginginkan layanan yang cepat dan akurat. Seringkali harga jasa bank tidak menjadi masalah bagi nasabah mendapat layanan yang memuaskan dikarenakan Bank juga memiliki fasilitas yang memadai dan tergolong canggih.

3. Harga

Jumlah uang (ditambahkan beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanan.

4. Sesuai kebutuhan

Informasi apapun yang diinginkan oleh nasabah, bisa langsung dapat diakses dengan mudah tanpa harus menunggu waktu lama (mengantri di Bank).

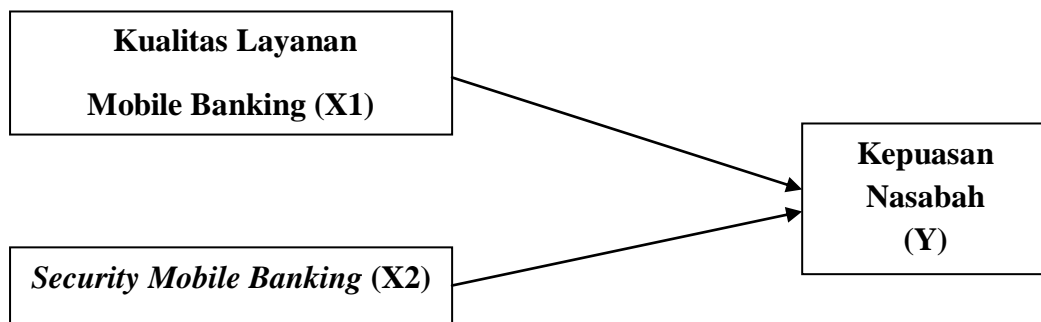
5. Fleksibel.

Transaksi bisa dilakukan dimanapun, tanpa harus ke Bank ³²

C. Kerangka Pikir

Untuk mengetahui alur penelitian yang peneliti lakukan, maka bisa kita lihat pada bagan kerangka pikir penelitian berikut ini:

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Berdasarkan alur kerangka pikir tersebut, bahwa dapat diketahui bahwa kualitas layanan (X1) dan *security mobile banking* (X2) sebagai variabel bebas (independen) akan memberikan pengaruh atau yang menjadi sebab dari variabel terikatnya (dependen) yaitu kepuasan nasabah (Y).

³²Kasmir, *Pemasaran Bank*, edisi pertama cetakan kedua (Jakarta: Kencana, 2004), h. 145.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Metode deskriptif merupakan proses pemecahan masalah yang sistematis dengan menggambarkan suatu penelitian sesuai dengan kenyataan tanda adanya subjektif. Adapun pendekatan penelitian ini adalah penelitian *survey*. Karena dalam penelitian ini informasi yang dikumpulkan mengambil satu populasi dari sampel dan menggunakan koesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang spesifiknya adalah terstruktur, terencana dan sistematis dari awal pembuatan hingga desain penelitiannya. Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampelnya diambil secara random, pengumpulan data digunakan instrumen penelitian.³³

B. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Palopo dengan lokasi penelitian di Bank Muamalat KCP Palopo, dengan alamat Jl. Andi Djemma No.53, Amasangan, Wara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Adapun saya memilih lokasi penelitian ini karena pada Bank Muamalat KCP Palopo sudah menggunakan aplikasi *mobile banking*.

³³Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitataif, Kuantitatif dan R&D)*, (bandung: Alfabeta, 2014), h.14

C. Populasi dan Sampel

- a. Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut, populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Palopo. Adapun Jumlah nasabah Bank Muamalat KCP palopo yang telah menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* adalah 800.³⁴
- b. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *probality sampling* dengan menggunakan sampling acak sederhana (random simple samping) yaitu pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada. Teknik ini hanya digunakan jika populasinya homogen.³⁵ Rumus untuk menentukan besaran sampel adalah rumus dari *slovin*, dengan pertimbangan bahwa populasi relatif homogen/seragam sehingga tidak terlalu diperlukan untuk distratifikasi (pembeda atau pengelompokan). Selain itu, pengguna rumus ini akan menghasilkan jumlah sampel yang relatif lebih besar dibanding beberapa rumus lain. serta dalam penarikan sampel, Slovin mempersyaratkan anggota populasi itu di ketahui jumlahnya (populasi terhingga) agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak

³⁴Miftah farid, *Costumer Service*, “Wawancara” , Palopo, 14 November 2018, 10.30 WITA

³⁵Joko subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Praktek*, (Jakarta: PT.Rineka Cipta,1991),h.31

memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus sederhana.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:³⁶

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

keterangan:

n :Jumlah sampel

N :Ukuran Populasi

e :Prestasi yang ditetapkan

Untuk menggunakan rumus ini, pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya, penelitian dengan batas kesalahan 5% berarti memiliki tingkat akurasi 95%. Penelitian dengan batas kesalahan 2% memiliki tingkat akurasi 98%. Dengan jumlah populasi yang sama semakin kecil toleransi kesalahan, semakin besar jumlah sampel yang dibutuhkan. berdasarkan rumus diatas, Sampel yang diambil mengacu pada slovin dengan rumus:

$$n = \frac{800}{1 + 800 \cdot (10\%)^2}$$

$$n = \frac{800}{1 + 800 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{800}{9}$$

³⁶Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2006), h.137

$$n = 88,88$$

Berdasarkan perhitungan maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 88,88 dan dibulatkan menjadi 89 responden.

D. Sumber data

Untuk memperoleh data yang diperoleh data yang akurat dalam penelitian ini dibutuhkan adalah data primer. Dimana data primer adalah data yang didapat peneliti dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil angket yaitu data yang diperoleh dari masyarakat atau nasabah.

E. Teknik pengumpulan data.

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu Penelitian Lapangan.

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan secara langsung pada objeknya, untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi, yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada.³⁷

³⁷Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, h.14

F. Instrumen Pengukuran Variabel

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi atau sekelompok atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan-pertanyaan.³⁸ Jawaban dari setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

- a. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
- b. Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)
- c. Skor 3 untuk jawaban Cukup Setuju (N)
- d. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
- e. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Data yang dikumpulkan dengan menggunakan angket atau kuesioner ini diukur dengan menggunakan skala likert. Setelah data yang diperoleh dalam penelitian ini dianggap cukup, maka penulisan pengelolaannya menggunakan

³⁸Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, (Bandung: Alfabeta, 2008), h.123

metode analisis deskriptif. Teknik Analisis deskriptif yaitu teknik analisis yang memberikan gambaran tentang karakteristik tertentu dari data yang telah dikumpulkan tanpa ada maksud membuat generalisasi dari hasil penelitian.

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.³⁹ Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir atau alat ukur dengan skor total yang merupakan ialah tiap skor butir, dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment*.

Uji validitas untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrument (kuesioner) yang digunakan dalam pengumpulan data. Hal ini dilakukan untuk menguji butir-butir pertanyaan yang ada di dalam kuesioner. Dari uji validitas yang dilakukan dengan program SPSS versi 20 yaitu dengan melihat nilai dari *Corrected Item Correlation*. Teknik ini dilakukan dengan membandingkan nilai antara r_{hitung} dengan r_{tabel} . Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dan indikator yang digunakan dianggap valid atau sah. Sedangkan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan atau indikator yang digunakan dianggap tidak valid.⁴⁰ Dalam penelitian ini menggunakan 89 responden dengan alpha 0,05 maka diperoleh r

³⁹Purbayu Budi Santoso,dkk, *Analisis Statistik dengan Microsoft Exel & SPSS*,(Ed.I; Yogyakarta: ANDI,2006) h.247

⁴⁰Imam Ghazali, “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”, (semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001), hal.140,836

tabel sebesar 0,1765. Indikator dikatakan valid apabila *person correlation* lebih dari 0,1765

Tetapi sebelum melakukan penelitian peneliti melakukan pengujian validitas terhadap 10 responden apakah pernyataan dan indikator yang digunakan dianggap valid atau tidak. Berikut hasil uji coba validitas terhadap 10 responden:

Tabel 3.1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Dimensi	Correlated item total correlation	r_{tabel} ($\alpha = 5\%$) Df= 10-2	Keterangan
Kualitas Layanan(X1)	Keandalan_1	0,884	0,549	Valid
	Keandalan_2	0,730	0,549	Valid
	Keandalan_3	0,647	0,549	Valid
	Empati_1	0,669	0,549	Valid
	Empati_2	0,862	0,549	Valid
	Empati_3	0,813	0,549	Valid
	Berwujud_1	0,793	0,549	Valid
	Berwujud_2	0,690	0,549	Valid
	Berwujud_3	0,735	0,549	Valid
	D.Tanggap_1	0,811	0,549	Valid
	D.Tanggap_2	0,713	0,549	Valid
	D.Tanggap_3	0,925	0,549	Valid
	Efisien_1	0,851	0,549	Valid
	Efisien_2	0,831	0,549	Valid

	Efisien_3	0,771	0,549	Valid
	Kepatutan_1	0,900	0,549	Valid
	Kepatutan_2	0,885	0,549	Valid
Security (X2)	Security_1	0,864	0,549	Valid
	Security_2	0,714	0,549	Valid
	Security_3	0,736	0,549	Valid
	Security_4	0,675	0,549	Valid
	Security_5	0,776	0,549	Valid
	Security_6	0,845	0,549	Valid
	Security_7	0,642	0,549	Valid
Kepuasan (Y)	Kepuasan_1	0,722	0,549	Valid
	Kepuasan_2	0,813	0,549	Valid
	Kepuasan_3	0,971	0,549	Valid
	Kepuasan_4	0,693	0,549	Valid
	Kepuasan_5	0,917	0,549	Valid
	Kepuasan_6	0,705	0,549	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan tabel 3.1 di atas hasil pengolahan data variabel kualitas layanan *mobile banking* (X1), variabel *security mobile banking* (X2) dan variabel kepuasan nasabah menunjukkan bahwa seluruh *Peaarson Correlation* memiliki nilai lebih besar dari r_{tabel} , artinya seluruh pernyataan tersebut bersifat valid. Seluruh pernyataan tersebut dapat dijadikan alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

b. Uji Reliabilitas

Suatu penelitian itu dikatakan reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrument yang reliabel belum tentu valid. Reliabilitas instrument merupakan syarat untuk pengujian validitas instrument, oleh karena itu walaupun instrumen yang valid umumnya pasti reliabel. Pada program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*, dimana kuesioner dikatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* $\geq 0,6$ (lebih besar atau sama dengan 0,6).

- a. Jika $\alpha > 0,90$ maka reliabilitasnya sempurna
- b. Jika α antara 0,70-90 maka reliabilitas tinggi
- c. jika α antara 0,50-0,70 maka reliabilitas moderat
- d. jika $\alpha < 50$ maka *reliability* rendah.

sebelum melakukan penelitian peneliti melakukan pengujian reabilitas terhadap 10 responden apakah pernyataan dan indikator yang digunakan dianggap reabel atau tidak. Berikut hasil uji coba reabilitas terhadap 10 responden:

Tabel 3.2
Hasil Uji Reabilitas Kualitas Layanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,961	17

Berdasarkan tabel 3.1 hasil uji reliabilitas variabel kualitas layanan *mobile banking* (X1) di atas, 20 indikator memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,961 yaitu lebih besar dari 0,6. Berdasarkan ketentuan di atas maka indikator-indikator dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

Tabel 3.3

Hasil Uji Reabilitas Security mobile banking (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,865	7

Berdasarkan tabel 3.2 hasil uji reliabilitas variabel *security mobile banking* (X2) di atas, 4 indikator memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,865 yaitu lebih besar dari 0,6. Berdasarkan ketentuan di atas maka indikator-indikator dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

Tabel 3.4
Hasil Uji Reabilitas Kepuasan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,891	6

Berdasarkan tabel 3.3 hasil uji reliabilitas variabel Kepuasan nasabah (Y) di atas, 7 indikator memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,893 yaitu lebih besar dari 0,6. Berdasarkan ketentuan di atas maka indikator-indikator dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linear dapat disebut sebagai model baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang kemudian tersebut dengan asumsi klasik. Adapun asumsi klasik yang harus terpenuhi dalam model analisis linear yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara

normal. Metode uji normalitas dengan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* dimana residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah keadaan dimana pada model regresi dikemukakan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebas (korelasinya 1 atau mendekati 1). Untuk mengetahui suatu model regresi bebas dari multikolinearitas, yaitu mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 dan mempunyai angka *Tolerance* lebih dari 0,1.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada suatu pengamatan kepengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel Independen dengan nilai absolut residualnya (ABS_RES) jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4. Uji Hipotesis

Pengaruh Hipotesis merupakan dugaan sementara yang kemungkinan benar atau kemungkinan juga salah. Hipotesis tersebut akan ditolak jika ternyata salah dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkan.

H01 : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP palopo.

Ha1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP palopo.

H02 : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan *security mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP palopo.

Ha2 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan *security mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP palopo.

H03 : Tidak terdapat secara simultan antara kualitas layanan dan *security mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP palopo.

Ha3 : Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas layanan dan *security mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP palopo.

kriteria dalam pengujian hipotesis yang digunakan adalah:

a. Analisis regresi linear berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel (X) dimensi kualitas layanan *mobile banking* terhadap (Y) kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP palopo.

Adapun rumus regresi linear berganda menggunakan rumus *SPSS for windows release 20* adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y : Kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* di Bank Muamalat/

Variabel terikat

a : nilai konstanta

b_{1,2,3,4} : koefisien regresi

X₁ : Kualitas Layanan *mobile banking*

X₂ : *Security mobile banking*

E : Error

b. Uji T

Uji T untuk menunjukkan tingkat pengaruh satu variabel penjelas dalam persamaan regresi.⁴¹ Pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

c. Uji F

Uji F dilakukan untuk melihat bersama-sama apakah koefisien parameter secara simultan berbeda atau sama dengan nol. Uji ini dilakukan untuk mengetahui kuat sesama variabel bebas (X) dapat mempengaruhi variabel terikat.

d. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Pada model linear berganda ini, akan dilihat besarnya kontribusi untuk variabel bebas terhadap variabel terikat dengan melihat besarnya koefisien determinasi total R^2 . R^2 square (R^2) atau kuadrat R, yaitu menunjukkan nilai koefisien determinasi. Angka ini diubah kedalam bentuk persen, yang artinya

⁴¹Said Jelana Asnawi dan Candra Wijaya, *Riset Keuangan; pengajuan pengujian Empiris*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama,2005), h.260

persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.⁴²

⁴²Duwi Priyantno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, (Yogyakarta:Andi 2012), h.123

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (“Bank Muamalat Indonesia”) memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi’us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI).⁴³

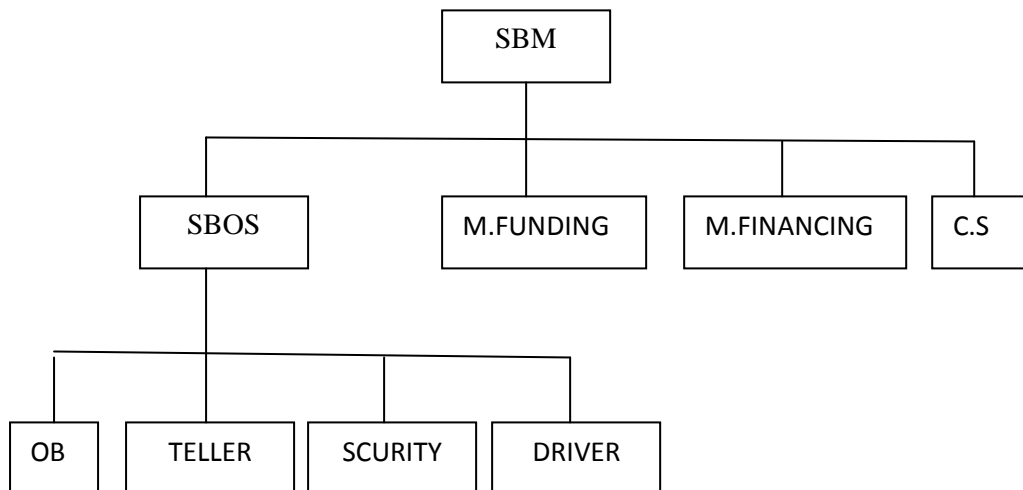
Bank Muamalat KCP operasional pertama kali pada tahun 2005. Yang didirikan di Jl. Andi Djemma No.53, Amasangan, Wara, Kota Palopo. Bank Muamalat KCP Palopo adalah kantor ke 2 setelah BMI cabang makassar. Aset

⁴³<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, akses 28 desember 2018

Bank Muamalat KCP Palopo tiap tahunnya meningkat, pada tahun 2018 meningkat sebesar 55-60 M. Struktur Organisasi.⁴⁴

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Palopo



Keterangan:

SBM : *Sub Branch Manager*

SBOS : *Sub Branch Operation Supervisor*

CS : *Customer Service*

OB : *Office Boy*

a. Visi dan Misi

Di dalam setiap perusahaan atau organisasi pastilah mempunyai visi dan misi yang ingin diterapkan dan yang ingin dicapai:

1) Visi

Visi adalah suatu pandangan jauh tentang perusahaan, tujuan-tujuan perusahaan dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai pencapaian tersebut

⁴⁴Miftah farid, *Costumer Service*, "Wawancara" , Palopo, 17 Desember 2018, 09.00 WITA

pada masa yang akan datang. Adapun visi dari Bank Muamalat KCP Palopo yaitu : “ Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.”

2) Misi

Misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh lembaga dalam usahanya mewujudkan visi, adapun misi Bank Muamalat KCP Palopo yaitu: “Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.”⁴⁵

2. Analisis Deskriptif

a. Karakteristik Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah bank Muamalat KCP Palopo yang menggunakan *mobile banking* sebanyak 89 orang yang ditemui penulis pada saat penelitian berlangsung. Terdapat karakteristik responden yang dimasukkan dalam penelitian, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan responden. Karakteristik tersebut dapat dilihat melalui uraian berikut:⁴⁶

1) Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin (gender) merupakan salah satu hal yang penting dalam penelitian, karena jenis kelamin seseorang akan mempengaruhi pendapat

⁴⁵Miftah farid, *Costumer Service*, “Wawancara”, Palopo, 17 Desember 2018, 09.30 WITA

⁴⁶Data Primer, “*Kuesioner*”, Palopo, 17 Desember 2018, 08.30 WITA

mengenai suatu objek. Berdasarkan jenis kelamin, maka responden yang diambil adalah jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	16	18%
Perempuan	73	82%
Total	89	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa dari 89 responden yang diteliti, maka responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 73 orang atau 82%, kemudian untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 16 orang atau 18%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden Bank Muamalat KCP Palopo adalah Perempuan.

2) Responden Menurut Usia

Usia responden merupakan pengelompokan usia dalam penelitian. Berdasarkan usia responden dalam penelitian ini terbagi menjadi 4 kelompok yaitu umur <20 tahun, 21-30 tahun, 31-40 tahun dan diatas 40 tahun. Adapun data mengenai usia responden dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
< 20 tahun	2	2%

21 – 30 tahun	21	24%
31 – 40 tahun	57	64%
Lebih dari 40 tahun	9	10%
Total	89	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa usia responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah berumur 31-40 tahun yaitu 57 orang atau 64%, selanjutnya responden yang berumur 21-30 tahun sebanyak 21 orang atau 24%, kemudian responden yang berumur lebih dari 40 tahun sebanyak 9 orang atau 10% , dan responden yang berumur dibawah 20 tahun yakni 2 orang atau 2% sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar umum responden pada penelitian ini adalah berumur 30-40 tahun sebanyak 48 orang atau 54%.

3) Responden menurut pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	13	15%
PNS	37	42%
Wirausaha	19	21%
Pegawai swasta	11	12%
lainnya	9	10%
Total	89	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa dari 89 responden yang diteliti, maka jumlah responden terbanyak berdasarkan pekerjaan adalah PNS yakni sebanyak 37 orang atau 42%, kemudian wirausaha sebanyak 19 orang atau 21%, selanjutnya mahasiswa sebanyak 13 orang atau 15%, selanjutnya pegawai swasta sebanyak 11 orang atau 12%, dan lain-lain sebanyak 9 orang atau 10%.

b. Deskriptif Variabel Penelitian

1) Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (*Reliability*)

Tanggapan responden mengenai variabel *reliability*, menunjukkan bahwa pernyataan bahwa dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* saya tidak perlu mengantri jika ingin melakukan transaksi pembayaran, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 44 orang atau 49,4%, setuju 44 orang atau 49,4%, netral 1 orang atau 1,1%, tidak setuju 0 atau tidak ada dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada

Mobile banking muamalat memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan tepat, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 27 orang atau 30,3%, setuju 45 orang atau 50,6%, netral 13 orang atau 14,6%, tidak setuju 4 orang atau 4,5% dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Transaksi pembayaran melalui *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa ada batas waktu, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 59 orang atau 66,3%, setuju 27 orang atau 30,3%, netral 3 orang atau 3,4%, tidak setuju 0 atau tidak ada dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Sehingga dapat disimpulkan dari 3 item pernyataan pada variabel keandalan (*reliability*) di atas responden memberikan jawaban sangat setuju nilai rata-rata yang di peroleh 48,7 persen, jawaban setuju nilai rata-rata yang di peroleh 43,4 persen, jawaban netral nilai rata-rata yang di peroleh 6,4 persen, jawaban tidak setuju nilai rata-rata yang di peroleh 1,5 persen dan jawaban sangat tidak setuju nilai rata-rata yang di peroleh 0 persen atau tidak ada.

2) Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (*Empathy*)

Tanggapan responden mengenai variabel *empathy*, menunjukkan pernyataan bahwa semua layanan nasabah butuhkan terdapat dalam menu yang disediakan didalam aplikasi *mobile banking*, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 14 orang atau 15,7%, setuju 45 orang atau 50,6%, netral 16 orang atau 18%, tidak setuju 14 atau 15,7% dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Saya dapat dengan mudah menghubungi karyawan bank, apabila terdapat keluhan dan kendala saat meakukan transaksi di *mobile banking*. Responden yang memberikan jawaban sangat setuju 12 orang atau 13,5%, setuju 17 orang atau 19,1%, netral 40 orang atau 44,9%, tidak setuju 21 orang atau 23,6% dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Bank menyediakan fasilitas media komunikasi yang memadai untuk mengatasi masalah pada apllikasi *mobile banking*, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 7 orang atau 7,9%, setuju 40 orang atau 44,9%, netral 38

orang atau 42,7%, tidak setuju 4 atau 4,5% dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Sehingga dapat disimpulkan dari 3 item pernyataan pada variabel *empathy* (empati) di atas responden memberikan jawaban sangat setuju nilai rata-rata yang di peroleh 12,4 persen, jawaban setuju nilai rata-rata yang di peroleh 37,8 persen, jawaban netral nilai rata-rata yang di peroleh 35,2 persen, jawaban tidak setuju nilai rata-rata yang di peroleh 14,6 persen dan jawaban sangat tidak setuju nilai rata-rata yang di peroleh 0 persen atau tidak ada.

3) Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (*Tangible*)

Tanggapan responden mengenai variabel *tangible*, menunjukkan pernyataan animasi grafik gambar pada *mobile banking* muamalat tidak mempengaruhi proses transaksi saya, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 22 orang atau 24,7%, setuju 51 orang atau 57,3%, netral 9 orang atau 10,1%, tidak setuju 7 atau 7,9% dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Tampilan layanan pada *mobile banking* muamalat menggunakan skema warna yang menarik, nyaman, dilihat dan memiliki tata letak yang efektif. Responden yang memberikan jawaban sangat setuju 26 orang atau 29,2%, setuju 45 orang atau 50,6%, netral 16 orang atau 18%, tidak setuju 2 orang atau 2,2% dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Tata letak penampilan informasi dalam *mobile banking* muamalat mudah untuk dimengerti dan mudah untuk dipahami, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 29 orang atau 32,6%, setuju 40 orang atau 44,9%, netral 13

orang atau 14,6%, tidak setuju 7 atau 7,9% dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Sehingga dapat disimpulkan dari 3 item pernyataan pada variabel *tangible* (berwujud) di atas responden memberikan jawaban sangat setuju nilai rata-rata yang di peroleh 28,8 persen, jawaban setuju nilai rata-rata yang di peroleh 50,9 persen, jawaban netral nilai rata-rata yang di peroleh 14,2 persen, jawaban tidak setuju nilai rata-rata yang di peroleh 6,0 persen dan jawaban sangat tidak setuju nilai rata-rata yang di peroleh 0 persen atau tidak ada.

4) Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (*Responsiveness*)

Tanggapan responden mengenai variabel *responsiveness*, menunjukkan pernyataan penanganan keluhan terhadap *mobile banking* muamalat diperlakukan sama oleh petugas pelayanan. Responden yang memberikan jawaban sangat setuju 8 orang atau 9%, setuju 55 orang atau 61,8%, netral 17 orang atau 19,1%, tidak setuju 9 atau 10,1% dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Keluhan dalam proses transaksi di *mobile banking* muamalat dapat diatasi dengan cepat oleh petugas pelayanan, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 11 orang atau 12,4%, setuju 44 orang atau 59,4%, netral 31 orang atau 34,8%, tidak setuju 3 orang atau 3,4% dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Mobile banking muamalat memberikan konfirmasi atas keberhasilan atau kegagalan dalam menjalankan transaksi, responden yang memberikan jawaban

sangat setuju 46 orang atau 51,7%, setuju 28 orang atau 31,5%, netral 14 orang atau 15,7%, tidak setuju 1 atau 1,1% dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Sehingga dapat disimpulkan dari 3 item pernyataan pada variabel *responsiviness* (daya tanggap) di atas responden memberikan jawaban sangat setuju nilai rata-rata yang di peroleh 24,3 persen, jawaban setuju nilai rata-rata yang di peroleh 47,6 persen, jawaban netral niai rata-rata yang di peroleh 23,2 persen, jawaban tidak setuju nilai rata-rata yang di peroleh 4,9 persen dan jawaban sangat tidak setuju nilai rata-rata yang di peroleh 0 persen atau tidak ada.

5) Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualiat layanan (*Efficiency*)

Tanggapan responden mengenai variabel *effisiency*, menunjukkan pernyataan *mobile banking* muamalat dapat di akses dengan cepat di handphone saya. Responden yang memberikan jawaban sangat setuju 42 orang atau 47,2%, setuju 43 orang atau 48,3%, netral 4 orang atau 4,5%, tidak setuju 0 atau tidak ada dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Mutasi rekening dapat dilakukan dengan cepat di *mobile banking* muamalat. Responden yang memberikan jawaban sangat setuju 29 orang atau 32,6%, setuju 50 orang atau 56,2%, netral 10 orang atau 11,2%, tidak setuju 0 orang atau tidak ada dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Proses login pada aplikasi *mobile banking* muamalat cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Responden yang memberikan jawaban sangat setuju 31 orang atau 34,8%, setuju 42 orang atau 47,2%, netral 15 orang atau 16,9%, tidak setuju 1 atau 1,1% dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Sehingga dapat disimpulkan dari 3 item pernyataan pada variabel *efficiency* (efisien) di atas responden memberikan jawaban sangat setuju nilai rata-rata yang di peroleh 38,2 persen, jawaban setuju nilai rata-rata yang di peroleh 50,6 persen, jawaban netral nilai rata-rata yang di peroleh 10,9 persen, jawaban tidak setuju nilai rata-rata yang di peroleh 0,4 persen dan jawaban sangat tidak setuju nilai rata-rata yang di peroleh 0 persen atau tidak ada.

6) Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (Kepatutan Terhadap Syariat Islam)

Tanggapan responden mengenai variabel kepatutan terhadap syariat islam, menunjukkan pernyataan pegawai bank muamalat selalu mengucapkan salam kepada saya setiap mengawali pembicaraan. Responden yang memberikan jawaban sangat setuju 14 orang atau 15,7%, setuju 50 orang atau 56,2%, netral 24 orang atau 27%, tidak setuju 1 atau 1,1% dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Transaksi perbankan dalam layanan *mobile banking* muamalat sesuai dengan syariat islam, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 15 orang atau 16,9%, setuju 55 orang atau 61,8%, netral 19 orang atau 21,3%, tidak setuju 0 orang atau tidak ada dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Sehingga dapat disimpulkan dari 2 item pernyataan pada variabel kepatutan terhadap syariat islam di atas responden memberikan jawaban sangat setuju nilai rata-rata yang di peroleh 16,3 persen, jawaban setuju nilai rata-rata yang di peroleh 59 persen, jawaban netral nilai rata-rata yang di peroleh 24,2 persen, jawaban tidak setuju nilai rata-rata yang di peroleh 0,6 persen dan jawaban sangat tidak setuju nilai rata-rata yang di peroleh 0 persen atau tidak ada.

7) Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel *Security* X2

Tanggapan responden mengenai variabel *security*, menunjukkan pernyataan bank sangat menjamin keamanan transaksi yang dilakukan melalui *mobile banking* muamalat terutama yang berhubungan dengan keamanan dan data pribadi nasabah. Responden yang memberikan jawaban sangat setuju 22 orang atau 24,7%, setuju 53 orang atau 59,6%, netral 14 orang atau 15,7%, tidak setuju 0 atau tidak ada dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Pihak bank melindungi informasi personal dan kebiasaan saya bertransaksi melalui *mobile banking*, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 24 orang atau 27%, setuju 49 orang atau 55,1%, netral 16 orang atau 18%, tidak setuju 0 orang atau tidak ada dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Layanan *mobile banking* muamalat memiliki keamanan yang tinggi dengan (User ID, password dan TIN), responden yang memberikan jawaban sangat setuju 61 orang atau 68,5%, setuju 27 orang atau 30,3%, netral 1 orang atau 1,1%, tidak setuju 0 atau tidak ada dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Transaksi yang dilakukan melalui *mobile banking* muamalat aman dan dapat di percaya karena dijamin kerahasiannya, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 23 orang atau 25,8%, setuju 44 orang atau 49,4%, netral 22 orang atau 24,7%, tidak setuju 0 orang atau tidak ada dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

mobile banking muamalat telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal serta keakuratan data. Responden yang memberikan jawaban sangat setuju

21 orang atau 23,6%, setuju 56 orang atau 62,9%, netral 12 orang atau 13,5%, tidak setuju 0 atau tidak ada dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Kerahasiaan data dalam aplikasi *mobile banking* muamalat akan terjaga karena transaksi dilakukan sendiri, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 29 orang atau 32,6%, setuju 50 orang atau 56,2%, netral 9 orang atau 10,1%, tidak setuju 1 orang atau 1,1% dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Dengan adanya keamanan pada aplikasi *mobile banking* dapat mengurangi risiko pencurian data pribadi saya, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 28 orang atau 31,5%, setuju 23 orang atau 25,8%, netral 35 orang atau 39,3%, tidak setuju 3 orang atau 3,4% dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Sehingga dapat disimpulkan dari 7 item pernyataan pada variabel *security* di atas responden memberikan jawaban sangat setuju nilai rata-rata yang di peroleh 33,4 persen, jawaban setuju nilai rata-rata yang di peroleh 48,5 persen, jawaban netral nilai rata-rata yang di peroleh 17,5 persen, jawaban tidak setuju nilai rata-rata yang di peroleh 0,6 persen atau tidak ada dan jawaban sangat tidak setuju nilai rata-rata yang di peroleh 0 persen atau tidak ada.

8) Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Y

Tanggapan responden mengenai variabel kepuasan, menunjukkan pernyataan akses dalam layanan *mobile banking* muamalat dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Responden yang memberikan jawaban sangat setuju 58 orang atau 65,2%, setuju 23 orang atau 25,8%, netral 8 orang atau 9,0%, tidak setuju 0 atau tidak ada dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Pelayanan yang diberikan bank muamalat melalui *mobile banking* dapat mempermudah saya dalam melakukan transaksi perbankan, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 44 orang atau 49,4%, setuju 37 orang atau 41,6%, netral 8 orang atau 9%, tidak setuju 0 orang atau tidak ada dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Saya senang menggunakan *mobile banking* muamalat karena setiap biaya yang dibebankan kepada nasabah sepadan dengan kemudahan yang diberikan *mobile banking* muamalat. Responen yang memberikan jawaban sangat setuju 25 orang atau 28,1%, setuju 36 orang atau 40,4%, netral 28 orang atau 31,5%, tidak setuju 0 atau tidak ada dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Mobile banking muamalat memberikan transaksi perbankan yang saya butuhkan, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 25 orang atau 28,1%, setuju 36 orang atau 40,4%, netral 23 orang atau 25,6%, tidak setuju 5 atau 5,6% dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Bank muamalat terus mengembangkan *mobile banking* muamalat dengan menambah fitur-fitur layanan perbankan, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 66 orang atau 74,2%, setuju 18 orang atau 20,2%, netral 5 orang atau 5,6%, tidak setuju 0 atau tidak ada dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Dengan menggunakan *mobile banking* muamalat saya dapat melakukan berbagai transaksi tanpa harus pergi ke bank, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 24 orang atau 27%, setuju 47 orang atau 52,8%, netral 18 orang atau 20,2%, tidak setuju 0 atau tidak ada dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada.

Sehingga dapat disimpulkan dari 6 item pernyataan pada variabel kepuasan di atas responden memberikan jawaban sangat setuju nilai rata-rata yang di peroleh 44,8 persen, jawaban setuju nilai rata-rata yang di peroleh 37,5 persen, jawaban netral nilai rata-rata yang di peroleh 16,9 persen, jawaban tidak setuju nilai rata-rata yang di peroleh 0,9 persen atau tidak ada dan jawaban sangat tidak setuju nilai rata-rata yang di peroleh 0 persen atau tidak ada.

3. Analisis data

Penelitian ini menguji kualitas layanan, untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan *security* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

a. Uji Instrumen

1. Uji validitas

Pengujian validitas item dengan korelasi pearson yaitu cara mengorelasikan skor item dengan skor total item. Untuk menentukan suatu item layak digunakan atau tidak, maka batas nilai minimal korelasi adalah 0,176. Semua item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,176 daya pembedanya dianggap memuaskan. Jadi item yang memiliki nilai koefisien korelasi di bawah 0,176 dianggap tidak valid.⁴⁷

Berikut hasil uji validitas yang di peroleh dapat dilihat pada tabel di bawah ini yaitu:

⁴⁷ Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: Andi 2012), h.184

Tabel 4.4**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Dimensi	Correted item total correlation	r_{tabel} ($\alpha = 5\%$) Df=N-2	Keterangan
Kualitas Layanan(X1)	Keandalan_1	,255*	0,176	Valid
	Keandalan_2	,406**	0,176	Valid
	Keandalan_3	,380**	0,176	Valid
	Empati_1	,440**	0,176	Valid
	Empati_2	,596**	0,176	Valid
	Empati_3	,493**	0,176	Valid
	Berwujud_1	,578**	0,176	Valid
	Berwujud_2	,604**	0,176	Valid
	Berwujud_3	,654**	0,176	Valid
	D.Tanggap_1	,595**	0,176	Valid
	D.Tanggap_2	,444**	0,176	Valid
	D.Tanggap_3	,324**	0,176	Valid
	Efisien_1	,352**	0,176	Valid
	Efisien_2	,468**	0,176	Valid
	Efisien_3	,537**	0,176	Valid
	Kepatutan_1	,365**	0,176	Valid
	Kepatutan_2	,514**	0,176	Valid
Security (X2)	Security_1	,618**	0,176	Valid
	Security_2	,674**	0,176	Valid

	Security_3	,414**	0,176	Valid
	Security_4	,660**	0,176	Valid
	Security_5	,501**	0,176	Valid
	Security_6	,482**	0,176	Valid
	Security_7	,612**	0,176	Valid
Kepuasan (Y)	Kepuasan_1	,601**	0,176	Valid
	Kepuasan_2	,677**	0,176	Valid
	Kepuasan_3	,745**	0,176	Valid
	Kepuasan_4	,577**	0,176	Valid
	Kepuasan_5	,469**	0,176	Valid
	Kepuasan_6	,496**	0,176	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan dalam kuesioner dinyatakan valid, karena item pernyataan dalam variabel kualitas layanan, *security mobile banking* dan kepuasan menunjukkan signifikansi pada yaitu *Correted item total correlation* > 0,176 sehingga tidak ada item pernyataan yang dihapus dan semua item yang digunakan pada keseluruhan model pengujian

2. Uji Reabilitas

Mengukur reliabilitas dalam sebuah rangkaian penelitian adalah sangat penting. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pernyataan adalah konsisten. Salah satu bentuk uji yang dapat dipakai adalah uji statistik *Cronbach alpha*. Untuk menentukan suatu instrumen *reliabel* atau tidak

maka bisa menggunakan batas nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,6$ (lebih besar atau sama dengan 0,6). Ketentuan dari reliabelnya suatu variabel sebagai berikut:

- e. Jika $\alpha > 0,90$ maka reliabilitasnya sempurna
- f. Jika α antara 0,70-90 maka reliabilitas tinggi
- g. jika α antara 0,50-0,70 maka reliabilitas moderat
- h. jika $\alpha < 50$ maka *reliability* rendah.

Hasil dari uji reliabilitas untuk instrumen keseluruhan variabel dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,786	17

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji reliabilitas variabel kualitas layanan *mobile banking* (X1) di atas, 17 indikator memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,786 yaitu lebih besar dari 0,6. Berdasarkan ketentuan di atas maka indikator-indikator dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

Tabel 4.6

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,648	7

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji reliabilitas *security mobile banking* (X2) di atas, 7 indikator memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,648 yaitu lebih besar dari 0,6. Berdasarkan ketentuan di atas maka indikator-indikator dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

Tabel 4.7

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,625	6

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji reliabilitas kepuasan nasabah (Y) di atas, 6 indikator memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,625 yaitu lebih besar dari 0,6. Berdasarkan ketentuan di atas maka indikator-indikator dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 4.8
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,00140058
	Absolute	,049
Most Extreme Differences	Positive	,033
	Negative	-,049
Kolmogorov-Smirnov Z		,467
Asymp. Sig. (2-tailed)		,981

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari input data diatas diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig.(2-tailed) sebesar 0,981. Karena lebih besar dari 0,05 ($0,981 > 0,05$), maka nilai residual tersebut telah normal.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6,812	2,688		2,534	,013		
Kualitas Layanan	,179	,044	,427	4,019	,000	,654	1,529
Security	,228	,099	,245	2,308	,023	,654	1,529

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tampilan *output coefficients* pada tabel diatas, diketahui besarnya nilai *tolerance* masing-masing variabel independen yaitu kualitas layanan *mobile banking* (0,654), *Security mobile banking* (0,654) kurang dari 10. Nilai *variance inflation factor* (VIF) masing-masing variabel independen yaitu kualitas layanan *mobile banking* (1,529), *Security mobile banking* (1,529) lebih besar dari 0,10. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* ke 2 variabel independen kurang dari 0,10 dari nilai VIF lebih dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolonearitas pada model regresi.

3. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel Independen dengan nilai absolut residualnya (ABS_RES) jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4.10
Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,920	1,569		1,223	,225
1 Kualitas Layanan	,024	,026	,122	,924	,358
Security	-,067	,058	-,153	-1,159	,250

a. Dependent Variable: RES2

Dari output diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi kedua variabel independen lebih dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

c. Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.11
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,812	2,688		2,534	,013
1 Kualitas Layanan	,179	,044	,427	4,019	,000
Security	,228	,099	,245	2,308	,023

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel di atas, maka hasil yang di peroleh dimasukkan dalam persamaan sebagai berikut:

Dimana: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$

$$Y = 6,812 + 0,179 + 0,228$$

Dari persamaan diatas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal antara lain:

a = nilai konstanta (a) atau sebesar 4,293 artinya jika semua variabel kualitas layanan dan *security* dianggap tetap, maka kepuasan nasabah bernilai positif sebesar 6,812

b_1 = 0,179 artinya apabila tanggapan responden positif atas variabel *reliability* atau bertambah 1 maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,179

b_2 = 0,228 artinya apabila tanggapan responden positif atas variabel *assurance* atau bertambah 1 maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,228

2. Uji parsial/Individu (T)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji dan mengetahui apakah variabel independen kualitas layanan dan *Security* secara individu berpengaruh pada variabel dependen (kepuasan nasabah).

Adapun dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi:

- a. Jika $\text{sig.} < 0,05$ maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika $\text{sig.} > 0,05$ maka variabel independent tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.

Tabel 4.12

Hasil Uji T

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,812	2,688		2,534	,013
1 Kualitas Layanan	,179	,044	,427	4,019	,000
Security	,228	,099	,245	2,308	,023

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan hasil uji T di atas, variabel kualitas layanan *mobile banking* (X1) memiliki nilai $t_{hitung}=4,019$ Melihat t_{tabel} ($\alpha/2$; $n-k-1$) maka ditemukan t_{tabel} sebesar 1,66. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa $t_{hitung}>t_{tabel}$ ($4,019>1,66$) atau nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini bahwa H_01 ditolak dan H_{a1} diterima artinya variabel kualitas layanan *mobile banking* (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP palopo.

Variabel *security mobile banking* (X2) memiliki nilai $t_{hitung}=2,308$ Melihat t_{tabel} ($\alpha/2$; $n-k-1$) maka ditemukan t_{tabel} sebesar 1,66. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa $t_{hitung}>t_{tabel}$ ($2,308>1,66$) atau nilai signifikansi $0,02 < 0,05$. Hal ini bahwa H_02 ditolak dan H_{a2} diterima artinya variabel *security mobile banking* (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP palopo.

c. Uji F

Uji *F* digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen (kualitas pelayanan) dan *security mobile banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05 apabila nilai *F* hasil perhitungan lebih besar dari pada nilai *F* menurut tabel maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa semua

variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Untuk analisisnya dari output SPSS dapat dilihat dari tabel anova dibawah ini:

Tabel 4.13

Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	202,945	2	101,473	24,757	,000 ^b
Residual	352,493	86	4,099		
Total	555,438	88			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Security, Kualitas Layanan

Berdasarkan Uji F di atas, menunjukkan bahwa hasil uji Anova diketahui nilai F_{hitung} adalah 24,757 dengan *Degree of freedom* / derajat bebas (df) regression sebesar 2 dan nilai df dari residual 86 , maka dapat diketahui besarnya nilai dari F_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha=0,05$) yaitu sebesar 2,37 (dilihat tabel F). Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($29,546 > 2,37$) atau nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian secara statistic dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas layanan dan *security mobile banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Palopo.

d. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dari hasil regresi sederhana menunjukkan seberapa besar variabel dependen (kualitas layanan dan *security mobile banking*) di pengaruhi oleh variabel independen (kepuasan nasabah). Koefisien determinasi

akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain.

Nilai koefisien ini antara 0 dan 1 jika hasil lebih mendekati angka 0 berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Tapi jika hasil mendekati 1 berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent. hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat di lihat pada tabel

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,604 ^a	,365	,351	2,025

a. Predictors: (Constant), Security, Kualitas Layanan

Berdasarkan data di atas, diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,365 atau (36,5%). Hal ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan model regresi yang didapatkan dimana variabel independen yaitu kepuasan nasabah memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank Muamalat Palopo sebesar 40,7%. Hal ini membuktikan bahwa pengaruh kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan dan *security mobile banking* di bank Muamalat Palopo sesuai interval koefisien yaitu korelasi lemah antara 2 variabel . Sedangkan sisanya 65,3% dijelaskan dengan faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam analisis regresi ini.

B. Pembahasan

Dari hasil penelitian di atas maka pembahasan tentang penelitian ini adalah sebagai berikut:

Mobile banking merupakan salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Salah satunya adalah kualitas layanan *mobile banking* meliputi: *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (berwujud), *responsiveness* (daya tanggap), *efficiency* (efisien), kepatutan terhadap syariat islam dan *security mobile banking* yang kuat atau tinggi menjadi penyebab timbulnya kepuasan nasabah. Nasabah dalam penelitian ini adalah pengguna *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Palopo. Setelah melakukan pengujian rumus maka sampel yang digunakan yaitu 89 responden. Sebelum membagikan ke responden yang berjumlah 89 orang, peneliti melakukan pre-tes pernyataan terhadap 10 orang untuk melakukan kevalidan 31 pernyataan, hasil pre-tes tersebut sebanyak 31 pernyataan yang valid.

1. Berdasarkan karakteristik responden menurut jenis kelamin diketahui bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 73 orang kemudian untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 38 orang dari 98 responden pengguna *mobile banking*.

2. Pada pengujian validitas dan reabilitas

Pada pengujian instrumen yaitu uji validitas dianggap memenuhi syarat kevalidannya apabila memiliki nilai *correlations* diatas 0,176, jika korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,176 maka butir dari instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Oleh karena itu berdasarkan hasil uji validitas variabel

kualitas layanan *mobile banking* (*reliability, assurance, empathy, tangible, responsiveness, efficiency*, kepatutan terhadap syariat islam), variabel *security mobile banking* dan variabel kepuasan nasabah dari 31 item pernyataan dalam penelitian sudah valid sebagaimana dikemukakan sebab telah memiliki nilai *correlations* diatas 0,176.

Uji reabilitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari 3 variabel dimana variabel kualitas layanan *mobile banking* dianggap reliabel sebab memiliki nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6 sebab *Cronbach Alpha* yang diperoleh sebesar 0,786, variabel *security mobile banking* dianggap reliabel sebab memiliki nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6 sebab *Cronbach Alpha* yang diperoleh sebesar 0,648, variabel kepuasan nasabah dianggap reliabel sebab memiliki nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6 sebab *Cronbach Alpha* yang diperoleh sebesar 0,625.

3. Pada pengujian asumsi klasik yaitu:

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Metode regresi yang baik terdistribusi normal. Dengan pengujian residual berdistribusi normal jika signifikansi lebih dari 0,05. Berdasarkan uji normalitas nilai signifikansi (*Asymp sig 2-tailed*) yaitu 0,981, karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,981 > 0,05$) maka nilai residual yang dihasilkan terdistribusi normal artinya telah memenuhi uji normalitas data.

Uji multikolonearitas diketahui besarnya nilai tolerance masing-masing variabel independen yaitu kualitas layanan *mobile banking* (0,654), *Security mobile banking* (0,654) kurang dari 10. Nilai *variance inflation factor* (VIF)

masing-masing variabel independen yaitu kualitas layanan *mobile banking* (1,529), *Security mobile banking* (1,529) lebih besar dari 0,10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolonearitas pada model regresi, karena regresi yang baik yaitu tidak terjadi korelasi antar variabel independen.

Uji heterokedastisitas berdasarkan hasil olahan data regresi antara variabel independen dengan nilai absout residual (ABS_RES), jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Dari output SPSS dalam uji Glejser dapat diketahui nilai signifikansi kualitas layanan *mobile banking* 0,358 dan nilai signifikansi *Security mobile banking* 0,250. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada model regresi.

4. Uji Hipotesis

a. Uji parsial (Uji T) berdasarkan hasil pengujian sebagai berikut :

Untuk variabel kualitas layanan *mobile banking* (X1) memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,019 > 1,66$) dengan tingkat signifikan untuk $0,000 < 0,05$. Hal ini bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima artinya variabel kualitas layanan *mobile banking* (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Variabel *security mobile banking* (X2) memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,308 > 1,66$) dengan tingkat signifikansi $0,02 < 0,05$. Hal ini bahwa H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak artinya variabel *security mobile banking* (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

b. Pada Uji Simultan (Uji F) berdasarkan hasil pengujian sebagai berikut:

Uji Simultan (Uji F), diketahui besarnya nilai F_{hitung} adalah sebesar 24,757 (tabel Anova) sedangkan F_{tabel} 2,37 (lihat tabel F), karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($24,757 > 2,37$) atau nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas layanan dan *security mobile banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

c. Pada uji koefisien determinasi (R^2) berdasarkan hasil pengujian sebagai berikut:

Pada uji koefisien determinasi, nilai koefisien determinasi (*R Square*) 0,365 atau (36,5%). Hal ini berarti seluruh variabel bebas yakni kualitas layanan (X_1) dan *security mobile banking* (X_2) mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 36,5% terhadap variabel terikat Y yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya 63,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan mengenai pengaruh dimensi kualitas layanan dan *security mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank Muamalat KCP Palopo, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Adapun hasil pengujian secara parsial/ uji T, diketahui bahwa variabel kualitas layanan *mobile banking* (X1) memiliki nilai $t_{hitung}=4,019$ dan $t_{tabel}=1,66$ maka dapat disimpulkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,019 > 1,66$) dengan tingkat signifikan untuk $0,000 < 0,05$. Hal ini bahwa H_01 ditolak dan H_{a1} diterima artinya variabel kualitas layanan *mobile banking* (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan adalah kunci dari kepuasan nasabah jika bank gagal dalam memenuhi keinginan pelanggan maka pelanggan akan tidak merasa puas.
2. Adapun hasil pengujian secara parsial/ uji T, diketahui bahwa variabel *security mobile banking* (X2) memiliki nilai $t_{hitung}=2,308$ dan $t_{tabel}=1,66$ maka dapat disimpulkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,308 > 1,66$) dengan tingkat signifikansi $0,004 > 0,05$. Hal ini bahwa H_02 diterima dan H_{a2} ditolak artinya variabel *security mobile banking* (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan adanya keamanan yang dijanjikan dalam *mobile banking* muamalat membuat nasabah merasa puas untuk menggunakan dan mengaplikasikan *mobile banking* dalam kegiatan transaksi perbankan yang dibutuhkan.

3. Berdasarkan uji secara simultan (Uji F) F_{hitung} adalah sebesar 20,319 (tabel Anova) sedangkan F_{tabel} 2,37 (lihat tabel F), karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($20,319 > 2,37$) atau nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas layanan dan *security mobile banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

Dengan memperhatikan hasil yang telah disampaikan maka dapat ditarik beberapa saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat memberikan hasil yang lebih baik, antara lain sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas penelitian sehingga memperoleh informasi yang lebih lengkap tentang bagaimana pengaruh kualitas layanan dan *security mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggali informasi lebih luas mengenai pengaruh kualitas layanan dan *security mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Karena dalam penelitian ini kualitas pelayanan ini secara langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan *mobile banking* Muamalat

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Atik Septi Winarsih, dan Ratmino *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Barnes G, James *Secrets Of Customer Relationship Managements*, Yogyakarta: Andi, 2003.

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Cv Toha Putra Semarang 1989.

DF, Fajar nur'aini, *Riset Pemasaran*, Cet,I: Yogyakarta, Quadrant 2016.

Imam Wahjono, Sentot, *Manajemen Pemasaran Bank*, Cet,I:Yogyakarta;Graha Ilmu, 2013.

Jelana, Said Asnawi dan Candra Wijaya, *Riset Keuangan; pengajuan pengujian Empiris*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama,2005.

Kasmir, *Pemasaran Bank*, edisi pertama cetakan kedua, Jakarta: Kencana, 2004.

Kasmir, *Etika Costumer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005.

Khotler, Philip *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jilid I, jakarta: Erlangga, 2001.

Klotler, Philip *Manajemen Pemasaran di indonesia: Anallisis perencanaan, Implementasi dan pengendalian*, Jakarta: Salemba Empt: 2007.

Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller.*Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas, Jakarta Indeks, 2007

Noor Bakri, Adzan Spiritual Marketing, Ed.1, Cet.1; Yogyakarta: Deepublish, agustus, 2016.

Pthman, A dan L.Ownen., dalam Adzan Noor Bakri, *Spiritual Marketing*, Ed.1,Cet1 yogyakarta: Deepublish, agustus 2016.

Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2006.

Priyantno, Duwi *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, Yogyakarta:Andi 2012.

Rahardjo, Budi, *Keamanan sistem informasi berbasis Internet, bandung*, versi 0.2 PT Insan Indonesia, 2017.

Rianto, Nur, Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung:Alfabeta. 2010.

Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitataif, Kuantitatif dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h.123

Subagyo, Joko, *Metode Penelitian Dalam Teori Praktek*, Jakarta: PT.Rineka Cipta,1991.

Siregar, Sofyan, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, Bumi Aksara, 2013.

JURNAL

Febrianta, Andika dan Indrawati, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di kota Bandung*,e-proceeding of management: vol.3 december 2016.

Hayikader, Sameer, dkk, *Issues And Security Measures Of Mobile Banking Apps, International Journal Of Scientific And Research Publications*, volume 6, issue 1, january 2016. Hal 37

Novita Sari, Rahma, *Pengaruh Kualitas Layanan BRI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO), TBK Kantor cabang Palangkaraya,Kallimantan Tengah*), e-proceeding of Manageent: vol.2, No.1 April 2015.

Rizal, Syamsu dan munawir, *Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Menggunakan Mobile Banking pada bank BCA cabang banda aceh*, Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi, Universitas Syiah Kuala, vol.1, no.2, 2017

Rizal, Syamsu dan munawir, *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh*, Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi vol.1, no.2, 2017.

Sari putri wulandari, Novita dan Nadya Noviandrisni karina meolino, *Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Mobile Banking Di Bandung*, Bisnis dan iptek vol.10, no.2, oktober 2017.

Syarief Ahmad, Iskandar dan Nur'aeni, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Bara kota Palopo*, Jurnal Ekonomi vol.3, no.1, november 2013.

Tigana, Ind, Prasetyo.S.dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan Nasabah pada Bank Mandiri Semarang*, Jurnal Ilmu Administrasi bisnis, 2015.

Wardhana, Aditya, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) terhadap kepuasan Nasabah di Indonesia*, DeReMa Jurnal manajemen, Universitas Telkom. vol.10 no. 4, 2015.

Wahab, Wirdayani *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*, Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra Riau, Vol.2, no.1 Januari-Juni 2017.

Wanda, Putra, *Model Pengamanan End-to-End pada M-Banking Berbasis Algoritma Kurva Hyper Elliptic*, Jurnal Informatika, Universitas Respati Yogyakarta, vol.7, no.4, oktober 2016.

WEB

<http://www.marsindonesia.com/newsletter/awarenesspenetrasi-mobile-banking-melonjak-tinggi> akses 5 juni 2018.

<https://inet.detik.com/security/d-3894587/bahaya-trojan-mengintai-aplikasi-mobile-perbankan>, akses 7 november 2018

<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, akses 28 desember 2018

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1: Koesioner Penelitian

1. Identitas Responden

Nama :(boleh tidak di isi)

Usia : □<20th □>20th □>30th □>40th

Jenis Kelamin : ☐ Wanita ☐ Pria

Pekerjaan : ☐ Mahasiswa ☐ Pelajar ☐ PNS

☐ Pegawai Swasta ☐ Wirausaha ☐ Lainnya.....

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Responden yang terhormat, bersama ini saya Ismiana Barokah dari IAIN Palopo memohon kesediaan Bapak, Ibu atau Saudara/i untuk mengisi data kuesioner mengenai pengaruh kualitas layanan dan *security mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo. Informasi yang Bapak, Ibu atau Saudara/i berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi saya. Oleh karena itu kepada responden, saya sebagai penulis mengharapkan

- a. Memohon dengan hormat, bantuan dan kesediaan Bapak, Ibu atau Saudara/i untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini.
- b. Berilah tanda centang (✓) pernyataan berikut yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya pada kolom yang tersedia.
- c. Ada (lima) pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan yaitu:
 - SS = Sangat Setuju(5)
 - S = Setuju(4)
 - N = Netral (3)
 - TS = Tidak Setuju(2)
 - STS = Sangat Tidak Setuju(1)

Kuesioner Kualitas Layanan Mobile Banking

No	RELIABILITY (KEANDALAN)	JAWABAN				
	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Dengan menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> saya tidak perlu mengantri jika ingin melakukan transaksi pembayaran.					
2.	<i>Mobile banking</i> Muamalat memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan tepat.					
3.	Transaksi pembayaran melalui <i>mobile banking</i> dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa ada batas waktu					
	EMPATHY (EMPATI)					
	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
4.	Semua layanan yang saya butuhkan, terdapat dalam menu yang disediakan di dalam aplikasi <i>mobile banking</i> Muamalat.					
5.	Saya dapat dengan mudah menghubungi karyawan bank, apabila terdapat keluhan dan kendala saat melakukan transaksi di <i>mobile banking</i> Muamalat.					
6.	Bank menyediakan fasilitas media komunikasi yang memadai untuk mengatasi masalah pada aplikasi <i>mobile banking</i> Muamalat.					
	TANGIBLE (BERWUJUD)					
	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
7.	Animasi grafik gambar pada <i>mobile banking</i> Muamalat tidak mempengaruhi proses transaksi saya.					

8.	Tampilan layanan pada <i>mobile banking</i> Muamalat menggunakan skema warna yang menarik, nyaman dilihat dan memiliki tata letak yang efektif.					
9.	Tata letak penampilan informasi dalam <i>mobile banking</i> Muamalat mudah untuk di mengerti dan mudah dipahami.					
<p style="text-align: center;"><i>RESPONSIVENESS</i></p> <p style="text-align: center;">(DAYA TANGGAP)</p>						
PERNYATAAN		SS	S	N	TS	STS
10.	Penanganan keluhan terhadap <i>mobile banking</i> Muamalat diperlakukan sama oleh petugas pelayanan.					
11.	Keluhan dalam proses transaksi di <i>mobile banking</i> Muamalat dapat diatasi dengan cepat oleh petugas pelayanan.					
12.	<i>Mobile banking</i> Muamalat memberikan konfirmasi atas keberhasilan atau kegagalan dalam menjalankan transaksi.					
<p style="text-align: center;"><i>EFFICIENCY</i></p> <p style="text-align: center;">(EFISIEN)</p>						
PERNYATAAN		SS	S	N	TS	STS
13.	<i>Mobile banking</i> Muamalat dapat di akses dengan cepat di handphone saya.					
14.	Mutasi rekening dapat dilakukan dengan cepat di <i>mobile banking</i> Muamalat.					
15.	Proses login pada Aplikasi <i>mobile banking</i> Muamalat cepat dan tidak memakan waktu yang lama.					
<p style="text-align: center;">KEPATUTAN TERHADAP SYARIAT ISLAM</p>						
PERNYATAAN		SS	S	N	TS	STS

16.	Pegawai bank Muamalat selalu mengucapkan salam kepada saya setiap mengawali pembicaraan.					
17.	Transaksi perbankan dalam layanan <i>mobile banking</i> Muamalat sesuai dengan syariat Islam					

Kuesioner *Security Mobile Banking*

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Bank sangat menjamin keamanan transaksi yang dilakukan melalui <i>mobile banking</i> Muamalat terutama yang berhubungan dengan keamanan data pribadi nasabah.					
2.	Pihak bank melindungi informasi personal dan kebiasaan saya bertransaksi melalui <i>mobile banking</i> Muamalat.					
3.	Layanan <i>mobile banking</i> Muamalat memiliki keamanan yang tinggi dengan (User ID dan Password).					
4.	Transaksi yang dilakukan melalui <i>mobile banking</i> Muamalat aman dan dapat dipercaya karena dijamin kerahasiannya.					
5.	<i>Mobile banking</i> Muamalat telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal serta keakuratan data.					
6.	Kerahasiaan data dalam aplikasi <i>mobile banking</i> Muamalat akan terjaga karena transaksi dilakukan sendiri.					
7.	Dengan adanya keamanan pada aplikasi <i>mobile banking</i> dapat mengurangi risiko pencurian data pribadi saya.					

Kuesioner Kepuasan

Keterangan:

STP : Sangat Tidak Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

SP : Sangat Puas

CP : Cukup Puas

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SP	P	CP	TP	STP
1.	Akses dalam layanan <i>mobile banking</i> Muamalat dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.					
2.	Pelayanan yang di berikan Bank Muamalat melalui <i>mobile banking</i> dapat mempermudah saya dalam melakukan transaksi perbankan.					
3.	Saya senang menggunakan <i>mobile banking</i> Muamalat karena setiap biaya yang dibebankan kepada nasabah sepadan dengan kemudahan yang di berikan Muamalat <i>mobile</i> .					
4.	<i>Mobile banking</i> Muamalat memberikan transaksi perbankan yang saya butuhkan.					
5.	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> Muamalat saya dapat melakukan berbagai transaksi tanpa harus pergi ke bank.					
6.	Bank Muamalat terus mengembangkan <i>mobile banking</i> muamalat dengan menambah fitur-fitur layanan perbankan.					

Lampiran 2: Jawaban Responden mengenai Kualitas Layanan dan *Security*

Mobile Banking

Kualitas Layanan Mobile Banking (X1)																	
No	Keandalan			Empati			Berwujud			D.tanggap			Efisien			Kepatutan	
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3
6	5	5	4	4	5	4	2	4	5	2	3	3	4	5	3	4	4
7	5	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4
8	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4
9	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
10	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3
11	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
12	5	3	5	4	3	4	2	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5
13	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3
14	5	5	5	2	3	3	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	3
15	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	5	5	5	5	5
16	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4
17	4	4	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3
18	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4
19	5	4	5	3	2	2	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4
20	5	4	5	4	2	3	4	4	2	3	3	4	4	4	5	4	3
21	4	5	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
22	5	5	5	5	4	2	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	4
23	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
24	5	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4
25	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	5	5	4	4
26	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
27	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4
28	4	4	5	3	2	4	5	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4
29	5	5	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
30	3	4	5	4	2	2	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	4
31	5	5	5	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
32	5	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	2	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3
34	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
35	5	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	5	5	4	4	4	4
36	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5
37	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
38	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4

39	4	2	5	2	2	4	2	3	2	2	4	5	5	5	5	4	4
40	4	2	4	2	2	3	2	3	2	2	3	5	5	5	3	3	3
41	4	3	4	2	2	3	3	4	2	4	4	5	4	5	4	3	3
42	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
43	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3
44	5	5	5	4	2	3	2	3	3	2	2	5	4	3	4	4	4
45	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4
46	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3
47	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
48	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
49	4	4	4	5	2	3	3	4	4	4	5	2	4	3	3	4	4
50	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	3
51	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	5	5	4	3	4
52	5	4	5	5	2	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
53	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4
54	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
55	4	4	5	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5
56	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3
57	4	2	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
58	4	3	3	5	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4
59	4	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	4	5	4	4	4	4
60	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
61	5	5	4	2	2	3	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4
62	4	4	5	2	2	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
63	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4
64	5	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5
65	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4
66	4	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
67	4	3	5	4	2	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4
68	5	3	5	2	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4
69	5	5	4	4	5	4	3	4	5	2	3	3	4	5	3	4	4
70	4	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4
71	4	3	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
72	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
73	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
74	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5
75	4	4	5	2	3	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5
76	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5
77	5	5	5	3	4	4	2	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4
78	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
79	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3

80	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4
81	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4
82	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5
83	4	3	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3
84	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4
85	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
86	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5
87	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
88	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
89	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4

No	<i>Security Mobile Banking (X2)</i>						
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7
1	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	5	4	4	4	3
3	4	5	4	4	4	4	2
4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	3	4	4	4
6	4	4	5	3	3	4	4
7	4	4	5	4	3	4	4
8	4	4	4	4	3	5	3
9	5	4	5	5	4	5	5
10	5	4	5	5	4	3	3
11	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	5	5	4	4	3
13	4	4	4	3	4	4	3
14	3	3	4	4	4	4	3
15	4	5	5	5	4	5	5
16	4	4	5	4	5	4	4
17	4	4	5	3	5	4	3
18	5	5	4	5	4	4	4
19	4	4	5	4	3	4	3
20	5	4	5	3	5	5	4
21	4	3	5	3	4	4	3
22	4	3	5	3	4	3	3
23	5	4	5	4	4	5	3
24	4	4	4	5	4	5	5
25	4	5	4	5	4	5	3
26	4	5	5	4	4	3	4

27	4	4	5	4	4	5	3
28	3	4	4	4	5	4	3
29	4	5	4	5	5	4	5
30	3	4	5	5	4	2	3
31	3	3	4	3	3	4	3
32	4	4	5	4	4	4	3
33	5	5	4	5	4	3	4
34	4	4	5	5	4	4	4
35	3	3	4	3	3	3	3
36	5	5	5	4	5	5	5
37	4	4	5	5	4	5	4
38	3	3	5	4	4	4	5
39	4	4	4	3	5	5	2
40	3	4	4	3	4	4	2
41	4	4	4	3	4	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	4	4	4
44	4	4	4	4	3	4	3
45	5	5	4	3	4	4	5
46	5	5	5	3	4	4	3
47	4	4	5	4	4	4	5
48	5	5	5	4	5	4	3
49	4	3	5	4	4	5	3
50	4	4	5	4	3	4	5
51	5	4	5	4	4	4	3
52	3	3	5	4	5	5	3
53	4	3	5	4	4	4	3
54	5	5	5	3	4	4	3
55	5	5	5	5	5	5	5
56	4	5	5	5	4	4	5
57	3	4	5	4	4	4	4
58	4	3	5	3	4	5	4
59	4	3	5	3	3	4	3
60	4	4	5	3	5	4	4
61	4	4	5	4	5	4	3
62	3	3	4	3	4	3	4
63	4	4	4	4	4	4	5
64	3	3	5	5	4	4	5
65	3	4	5	4	5	5	5
66	4	5	5	4	4	5	5
67	4	5	4	5	4	3	5

68	4	4	5	4	3	5	3
69	4	4	5	3	3	4	4
70	4	4	4	4	3	4	5
71	4	4	5	4	5	5	4
72	4	4	4	4	4	4	5
73	5	5	5	5	5	4	3
74	5	5	5	4	4	5	5
75	5	4	5	4	4	4	5
76	4	4	5	4	4	3	4
77	4	4	5	4	4	5	3
78	5	5	5	5	5	5	4
79	4	4	5	4	5	5	5
80	4	4	5	4	5	3	5
81	4	4	5	4	4	5	3
82	3	3	5	4	4	5	5
83	4	4	5	4	4	5	4
84	4	4	5	4	4	4	5
85	3	3	5	4	5	4	5
86	5	5	5	5	4	5	5
87	5	5	4	5	4	4	4
88	4	4	4	3	4	4	3
89	4	4	4	3	4	4	3

No	Kepuasan Nasabah (Y)					
	X1	X2	X3	X5	X5	X6
1	5	5	5	5	5	5
2	4	5	3	3	4	4
3	3	3	3	4	5	4
4	3	4	4	3	4	4
5	4	3	3	4	5	4
6	5	4	4	5	4	4
7	5	4	5	4	5	5
8	3	3	3	3	3	4
9	5	5	5	3	5	5
10	4	4	4	3	3	5
11	4	4	4	5	5	4
12	5	5	5	4	5	4
13	4	4	4	4	4	3
14	5	4	4	2	5	4

15	5	5	5	5	5	5
16	5	5	4	3	4	4
17	5	4	3	3	5	4
18	4	4	3	5	4	5
19	5	4	3	4	5	3
20	5	5	5	3	5	4
21	4	4	3	4	5	4
22	5	4	5	4	5	3
23	5	5	4	4	5	5
24	4	3	4	4	4	5
25	5	4	3	4	5	5
26	5	5	4	3	3	3
27	4	5	4	4	5	4
28	4	4	3	4	5	4
29	5	5	4	5	5	5
30	5	4	3	3	4	4
31	4	4	3	2	4	3
32	4	4	5	3	4	4
33	3	4	3	5	5	5
34	5	5	5	5	5	4
35	5	5	4	5	5	3
36	5	5	4	4	4	4
37	4	5	4	4	5	4
38	5	5	5	4	4	4
39	4	3	3	4	5	3
40	4	3	3	4	5	3
41	3	3	3	4	4	4
42	5	5	4	5	5	4
43	5	5	5	5	5	5
44	5	4	4	4	5	3
45	4	4	3	5	5	4
46	4	4	5	4	5	3
47	5	4	4	4	5	4
48	5	4	4	5	5	4
49	5	5	5	4	5	4
50	5	4	4	3	5	4
51	5	5	4	3	5	4
52	5	5	4	4	5	3
53	5	4	4	3	5	4
54	5	5	5	5	5	4
55	4	5	3	4	5	3

56	5	4	3	4	5	5
57	5	4	4	4	5	3
58	4	4	3	2	5	4
59	5	4	3	2	5	3
60	5	5	4	3	5	4
61	5	4	3	4	5	4
62	5	4	4	5	5	3
63	5	5	5	5	5	4
64	3	4	3	5	5	4
65	5	4	5	5	5	4
66	5	5	4	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5
68	5	5	4	4	5	4
69	5	4	4	5	4	4
70	5	5	4	4	4	4
71	5	5	5	3	5	4
72	5	5	5	5	5	4
73	3	5	4	2	5	5
74	4	5	5	4	5	5
75	5	5	5	3	5	4
76	5	5	4	4	3	4
77	5	5	3	3	5	3
78	5	5	4	3	3	5
79	5	5	4	3	5	4
80	5	5	5	4	5	5
81	5	3	3	4	5	4
82	5	5	5	4	5	4
83	5	5	5	3	5	5
84	5	5	4	5	5	5
85	5	5	4	5	5	5
86	4	5	5	4	5	5
87	3	4	3	5	4	5
88	4	4	3	3	4	3
89	4	4	3	3	4	3

Lampiran 3: Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel Kualitas Layanan (X1)

Reliability

No	Katagori					Persentase					Total
	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS	
1	44	44	1	0	0	49,4%	49,4%	1,1%	0,0%	0,0%	100,0%
2	27	45	13	4	0	30,3%	50,6%	14,6%	4,5%	0,0%	100,0%
3	59	27	3	0	0	66,3%	30,3%	3,4%	0,0%	0,0%	100,0%
rata-rata	43	39	5,7	1,3	0	48,7%	43,4%	6,4%	1,5%	0,0%	100,0%

Empathy

No	Katagori					Persentase					Total
	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS	
1	13	46	16	14	0	14,6%	51,7%	18,0%	15,7%	0,0%	100,0%
2	11	17	40	21	0	12,4%	19,1%	44,9%	23,6%	0,0%	100,0%
3	6	41	38	4	0	6,7%	46,1%	42,7%	4,5%	0,0%	100,0%
rata-rata	10	35	31	13	0	11,2%	39,0%	35,2%	14,6%	0,0%	100,0%

Tangibel

No	Katagori					Persentase					Total
	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS	
1	22	51	9	7	0	24,7%	57,3%	10,1%	7,9%	0,0%	100,0%
2	25	46	16	2	0	28,1%	51,7%	18,0%	2,2%	0,0%	100,0%
3	28	41	13	7	0	31,5%	46,1%	14,6%	7,9%	0,0%	100,0%
rata-rata	25	46	13	5,3	0	28,1%	51,7%	14,2%	6,0%	0,0%	100,0%

Respponsiviness

No	Katagori					Persentase					Total
	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS	
1	7	56	17	9	0	7,9%	62,9%	19,1%	10,1%	0,0%	100,0%
2	10	45	31	3	0	11,2%	50,6%	34,8%	3,4%	0,0%	100,0%
3	45	29	14	1	0	50,6%	32,6%	15,7%	1,1%	0,0%	100,0%
rata-rata	21	43	21	4,3	0	23,2%	48,7%	23,2%	4,9%	0,0%	100,0%

Efficiency

No	Katagori					Persentase					Total
----	----------	--	--	--	--	------------	--	--	--	--	-------

	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS	
1	42	43	4	0	0	47,2%	48,3%	4,5%	0,0%	0,0%	100,0%
2	29	50	10	0	0	32,6%	56,2%	11,2%	0,0%	0,0%	100,0%
3	30	43	15	1	0	33,7%	48,3%	16,9%	1,1%	0,0%	100,0%
rata-rata	34	45	9,7	0,3	0	37,8%	50,9%	10,9%	0,4%	0,0%	100,0%

Kepatutan Terhadap Syariat Islam

No	Katagori					Persentase					Total
	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS	
1	13	51	24	1	0	14,6%	57,3%	27,0%	1,1%	0,0%	100,0%
2	15	55	19	0	0	16,9%	61,8%	21,3%	0,0%	0,0%	100,0%
rata-rata	14	53	22	0,5	0	15,7%	59,6%	24,2%	0,6%	0,0%	100,0%

Variabel *Security* (X2)

No	Katagori					Persentase					Total
	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS	
1	22	53	14	0	0	24,7%	59,6%	15,7%	0,0%	0,0%	100,0%
2	24	49	16	0	0	27,0%	55,1%	18,0%	0,0%	0,0%	100,0%
3	61	27	1	0	0	68,5%	30,3%	1,1%	0,0%	0,0%	100,0%
4	23	44	22	0	0	25,8%	49,4%	24,7%	0,0%	0,0%	100,0%
5	21	56	12	0	0	23,6%	62,9%	13,5%	0,0%	0,0%	100,0%
6	29	50	9	1	0	32,6%	56,2%	10,1%	1,1%	0,0%	100,0%
7	28	23	35	3	0	31,5%	25,8%	39,3%	3,4%	0,0%	100,0%
Rata-rata	30	43	16	1	0	33,4%	48,5%	17,5%	0,6%	0,0%	100,0%

Variabel Kepuasan (Y)

No	Katagori					Persentase					Total
	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS	
1	58	23	8	0	0	65,2%	25,8%	9,0%	0,0%	0,0%	100,0%
2	44	37	8	0	0	49,4%	41,6%	9,0%	0,0%	0,0%	100,0%
3	24	37	28	0	0	27,0%	41,6%	31,5%	0,0%	0,0%	100,0%
4	24	37	23	5	0	27,0%	41,6%	25,8%	5,6%	0,0%	100,0%
5	65	19	5	0	0	73,0%	21,3%	5,6%	0,0%	0,0%	100,0%
6	24	47	18	0	0	27,0%	52,8%	20,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Rata-rata	40	33	15	1	0	44,8%	37,5%	16,9%	0,9%	0,0%	100,0%

Lampiran 4: Hasil Uji Validitas

Kualitas Layanan Mobile Banking (X1)

Correlations

		Item _1	Item _2	Item _3	Item _4	Item _5	Item _6	Item _7	Item _8	Item _9	Item _10	Item _11	Item _12	Item _13	Item _14	Item _15	Item _16	Item _17	Total
Item _1	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	1 89	,439 ^{**} 89 ,000	,194 89 ,068	,151 89 ,156	,154 89 ,150	- 89 ,005 ,964	- 89 ,067 ,535	- 89 ,026 ,809	,122 89 ,254	,085 89 ,428	- 89 ,013 ,903	- 89 ,099 ,358	- 89 ,049 ,648	,063 89 ,560	,183 89 ,086	,089 89 ,404	,068 89 ,530	,255 89 ,016
Item _2	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,439 ^{**} 89	1 89 ,000	,291 ^{**} 89 ,006	,185 89 ,082	,264 [*] 89 ,012	,053 89 ,620	,176 89 ,099	,145 89 ,176	,222 [*] 89 ,036	,237 [*] 89 ,026	- 89 ,025 ,819	,055 89 ,606	- 89 ,013 ,901	- 89 ,052 ,630	,098 89 ,360	,123 89 ,252	,029 89 ,785	,406 ^{**} 89 ,000
Item _3	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,194 89	,291 ^{**} 89 ,006	1 89	,042 89 ,698	,087 89 ,418	,132 89 ,216	,217 [*] 89 ,041	,226 [*] 89 ,033	,202 89 ,058	,186 89 ,081	,039 89 ,720	,272 [*] 89 ,010	,106 89 ,323	,067 89 ,534	,229 [*] 89 ,031	- 89 ,014 ,899	,017 89 ,873	,380 ^{**} 89 ,000
Item _4	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,151 89	,185 89 ,082	,042 89 ,698	1 89	,248 [*] 89 ,019	,084 89 ,433	,279 ^{**} 89 ,008	,147 89 ,169	,201 89 ,058	,141 89 ,189	,156 89 ,145	- 89 ,030 ,780	,037 89 ,732	,027 89 ,800	,128 89 ,231	,180 89 ,092	,309 ^{**} 89 ,003	,440 ^{**} 89 ,000
Item _5	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,154 89	,264 [*] 89 ,012	,087 89 ,418	,248 [*] 89 ,019	1 89	,576 ^{**} 89 ,000	,191 89 ,073	,248 [*] 89 ,019	,420 ^{**} 89 ,000	,119 89 ,268	,254 [*] 89 ,016	- 89 ,114 ,286	,116 89 ,279	,300 ^{**} 89 ,004	,113 89 ,293	,237 [*] 89 ,025	,379 ^{**} 89 ,000	,596 ^{**} 89 ,000
Item _6	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	- 89 ,005 ,964	,053 89 ,620	,132 89 ,216	,084 89 ,433	,576 ^{**} 89 ,000	1 89	,109 89 ,308	,271 [*] 89 ,010	,286 ^{**} 89 ,006	,232 [*] 89 ,029	,257 [*] 89 ,015	- 89 ,060 ,578	- 89 ,009 ,931	,264 [*] 89 ,013	,134 89 ,211	,255 [*] 89 ,016	,344 ^{**} 89 ,001	,493 ^{**} 89 ,000

	tailed) N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Item_7	Pears on Correlation Sig. (2-tailed)	- ,067	,176	,217	,279	,191	,109	1	,500	,421	,407	,281	,205	,056	,071	,342	,100	,133	,578
	N	,535	,099	,041	,008	,073	,308		,000	,000	,000	,008	,054	,602	,510	,001	,353	,213	,000
		89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Item_8	Pears on Correlation Sig. (2-tailed)	- ,026	,145	,226	,147	,248	,271	,500	1	,490	,446	,245	,216	,011	,137	,350	,152	,153	,604
	N	,809	,176	,033	,169	,019	,010	,000		,000	,000	,021	,042	,918	,199	,001	,155	,152	,000
		89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Item_9	Pears on Correlation Sig. (2-tailed)	,122	,222	,202	,201	,420	,286	,421	,490	1	,421	,238	,022	,130	,234	,219	,099	,331	,654
	N	,254	,036	,058	,058	,000	,006	,000	,000		,000	,024	,838	,223	,027	,039	,355	,002	,000
		89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Item_10	Pears on Correlation Sig. (2-tailed)	,085	,237	,186	,141	,119	,232	,407	,446	,421	1	,386	,269	,159	,111	,343	,029	,137	,595
	N	,428	,026	,081	,189	,268	,029	,000	,000	,000		,000	,011	,136	,301	,001	,784	,201	,000
		89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Item_11	Pears on Correlation Sig. (2-tailed)	- ,013	- ,025	,039	,156	,254	,257	,281	,245	,238	,386	1	,097	,159	,138	,087	,058	,147	,444
	N	,903	,819	,720	,145	,016	,015	,008	,021	,024	,000		,365	,137	,198	,418	,592	,169	,000
		89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Item_12	Pears on Correlation Sig. (2-tailed)	- ,099	,055	,272	- ,030	- ,114	- ,060	,205	,216	,022	,269	,097	1	,399	,249	,307	- ,043	- ,016	,324
	N	,358	,606	,010	,780	,286	,578	,054	,042	,838	,011	,365		,000	,019	,003	,691	,885	,002
		89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89

Item _1 3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,049 ,648 89	- ,013 ,901 89	,106 ,323 89	,037 ,732 89	,116 ,279 89	- ,009 ,931 89	,056 ,602 89	,011 ,918 89	,130 ,223 89	,159 ,136 89	,159 ,137 89	,399** ,000 89	1 ,000 89	,567** ,000 89	,206 ,053 89	- ,080 ,454 89	,296** ,005 89	,352** ,001 89
Item _1 4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,063 ,560 89	- ,052 ,630 89	,067 ,534 89	,027 ,800 89	,300** ,004 89	,264* ,013 89	,071 ,510 89	,137 ,199 89	,234* ,027 89	,111 ,301 89	,138 ,198 89	,249* ,019 89	,567** ,000 89	1 ,000 89	,294** ,005 89	,175 ,102 89	,374** ,000 89	,468** ,000 89
Item _1 5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,183 ,086 89	,098 ,360 89	,229* ,031 89	,128 ,231 89	,113 ,293 89	,134 ,211 89	,342** ,001 89	,350** ,001 89	,219* ,039 89	,343** ,001 89	,087 ,418 89	,307** ,003 89	,206 ,053 89	,294** ,005 89	1 ,019 89	,248* ,191 89	,140 ,000 89	,537** ,000 89
Item _1 6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,089 ,404 89	,123 ,252 89	- ,014 ,899 89	,180 ,092 89	,237* ,025 89	,255* ,016 89	,100 ,353 89	,152 ,155 89	,099 ,355 89	,029 ,784 89	,058 ,592 89	- ,043 ,691 89	- ,080 ,454 89	,175 ,102 89	,248* ,019 89	1 ,000 89	,391** ,000 89	,365** ,000 89
Item _1 7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,068 ,530 89	,029 ,785 89	,017 ,873 89	,309** ,003 89	,379** ,000 89	,344** ,001 89	,133 ,213 89	,153 ,152 89	,331** ,002 89	,137 ,201 89	,147 ,169 89	- ,016 ,885 89	,296** ,005 89	,374** ,000 89	,140 ,191 89	,391** ,000 89	1 ,000 89	,514** ,000 89
Total	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,255* ,016 89	,406** ,000 89	,380** ,000 89	,440** ,000 89	,596** ,000 89	,493** ,000 89	,578** ,000 89	,604** ,000 89	,654** ,000 89	,595** ,000 89	,444** ,000 89	,324** ,002 89	,352** ,001 89	,468** ,000 89	,537** ,000 89	,365** ,000 89	,514** ,000 89	1 ,000 89

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Security mobile banking (X2)

Correlations

		Security _1	Security _2	Security _3	Security _4	Security _5	Security _6	Security _7	Total
Security _1	Pearson Correlation	1	,652**	,167	,249*	,154	,201	,121	,618**
	Sig. (2-tailed)		,000	,118	,019	,149	,059	,257	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
Security _2	Pearson Correlation	,652**	1	,021	,450**	,231*	,113	,208*	,674**
	Sig. (2-tailed)	,000		,846	,000	,030	,292	,050	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
Security _3	Pearson Correlation	,167	,021	1	,171	,188	,204	,145	,414**
	Sig. (2-tailed)	,118	,846		,109	,078	,055	,175	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
Security _4	Pearson Correlation	,249*	,450**	,171	1	,182	,115	,369**	,660**
	Sig. (2-tailed)	,019	,000	,109		,089	,281	,000	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
Security _5	Pearson Correlation	,154	,231*	,188	,182	1	,205	,151	,501**
	Sig. (2-tailed)	,149	,030	,078	,089		,054	,158	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
Security _6	Pearson Correlation	,201	,113	,204	,115	,205	1	,144	,482**
	Sig. (2-tailed)	,059	,292	,055	,281	,054		,178	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
Security _7	Pearson Correlation	,121	,208*	,145	,369**	,151	,144	1	,612**
	Sig. (2-tailed)	,257	,050	,175	,000	,158	,178		,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
Total	Pearson Correlation	,618**	,674**	,414**	,660**	,501**	,482**	,612**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	89	89	89	89	89	89	89	89

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kepuasan nasabah (Y)

		Correlations						
		Kepuasan _1	Kepuasan _2	Kepuasan _3	Kepuasan _4	Kepuasan _5	Kepuasan _6	Total
Kepuasan _1	Pearson Correlation	1	,472**	,440**	,089	,232*	-,009	,601**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,407	,028	,931	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
Kepuasan _2	Pearson Correlation	,472**	1	,567**	,064	,131	,243*	,677**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,548	,222	,022	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
Kepuasan _3	Pearson Correlation	,440**	,567**	1	,180	,180	,260*	,745**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,092	,092	,014	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
Kepuasan _4	Pearson Correlation	,089	,064	,180	1	,237*	,218*	,557**
	Sig. (2-tailed)	,407	,548	,092		,026	,040	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
Kepuasan _5	Pearson Correlation	,232*	,131	,180	,237*	1	,025	,469**
	Sig. (2-tailed)	,028	,222	,092	,026		,813	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
Kepuasan _6	Pearson Correlation	-,009	,243*	,260*	,218*	,025	1	,496**
	Sig. (2-tailed)	,931	,022	,014	,040	,813		,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
Total	Pearson Correlation	,601**	,677**	,745**	,557**	,469**	,496**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	89	89	89	89	89	89	89

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5: Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,786	17

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,648	7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,625	6

Lampiran 6: Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,00140058
	Absolute	,049
Most Extreme Differences	Positive	,033
	Negative	-,049
Kolmogorov-Smirnov Z		,467
Asymp. Sig. (2-tailed)		,981

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6,812	2,688		2,534	,013		
1 Kualitas Layanan	,179	,044	,427	4,019	,000	,654	1,529
Security	,228	,099	,245	2,308	,023	,654	1,529

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
(Constant)		1,920	1,569		1,223	,225
1	Kualitas Layanan	,024	,026	,122	,924	,358
	Security	-,067	,058	-,153	-1,159	,250

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 7: Hasil Uji Hipotesis

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	6,812	2,688		2,534	,013
1	Kualitas Layanan	,179	,044	,427	4,019	,000
	Security	,228	,099	,245	2,308	,023

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	202,945	2	101,473	24,757	,000 ^b
1	Residual	352,493	86	4,099		
	Total	555,438	88			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Security, Kualitas Layanan

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,604 ^a	,365	,351	2,025

a. Predictors: (Constant), Security, Kualitas Layanan

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Ismiana Barokah dilahirkan pada tanggal 28 November 1996 di Desa Lestari, Kecamatan Tomoni Kabupaten Luwu Timur. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dibesarkan oleh pasangan ayahanda Kasimun dan ibunda Turiem. Penulis memiliki saudara laki-laki bernama Dedi Pramana Putra dan saudara perempuan bernama Asriatul Marwah. Penulis memiliki suami bernama Gunawan.

Penulis pertama kali menempuh pendidikan di Sekolah TK Darmawanita Mulyasri (2002) Sekolah Dasar di SDN 175 Mulyasri (2003-2009), Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Tomoni (2009-2012), Sekolah Menengah Atas SMAN 1 Tomoni (2012-2015)

Pada tahun 2015 penulis mendaftar diri di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, dan diterima sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah. Pada akhir studinya, penulis menyusun dan menulis skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Layanan dan *Security Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo**”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi jenjang Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar pendidikan Sarjana Perbankan (SE).